

REPÚBLICA DEL PERÚ



RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 26 de ABRIL del 2023



VISTOS:

El Memorando N° 000191-2023-DICON/INEN de la Dirección de Control del Cáncer, el Informe N° 000215-2023-DNCC-DICON/INEN del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, el Memorando N° 000939-2023-OGPP/INEN, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 000907-2023-OPE-OGPP/INEN de la Oficina de Planeamiento Estratégico y el Informe N° 000492-2023-OAJ/INEN de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:



Que, la Ley N° 28748, crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al sector Salud, constituyendo Pliego Presupuestal, calificado como Organismo Público Ejecutor en concordancia con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el Decreto Supremo N° 034-2008-PCM y sus modificatorias;



Que, con Decreto Supremo N° 001-2007-SA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones-ROF, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN, estableciéndose su competencia, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;




Que, mediante Memorando N° 000191-2023-DICON/INEN, la Dirección de Control del Cáncer, remite el Informe N° 000215-2023-DNCC-DICON/INEN del Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, el cual contiene el proyecto denominado, “Plan de acción para el fortalecimiento de la calidad de atención al usuario a fin de reducir los reclamos”, desarrollado por la Responsable del Libro de Reclamaciones y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, a la Oficina General Planeamiento y Presupuesto con el levantamiento de las observaciones, señaladas por la Oficina de Planeamiento Estratégico en el numeral 2.3 del Informe N° 000592-2023-OPE-OGPP/INEN, solicitando su revisión y opinión técnica, con la finalidad de continuar con los trámites administrativos de aprobación mediante Resolución Jefatural;




Que, con el Memorando N° 000939-2023-OGPP/INEN, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, traslada el Informe N° 000907-2023-OPE-OGPP/INEN de la Oficina de Planeamiento Estratégico, el cual emite opinión técnica favorable, al Proyecto denominado “Plan de acción para el fortalecimiento de la calidad de atención al usuario a fin de reducir los reclamos”, toda vez que se han incorporado las recomendaciones, y además cumple con en el contenido de la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE, “Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”, y sus actividades operativas están consideradas en el Plan de Gestión Administrativa del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos de la Dirección de Control del Cáncer;






Que, de la revisión efectuada al proyecto mencionado precedentemente, se aprecia que cumple con la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE, "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimientos y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas", aprobado con Resolución Jefatural 097-2020-J/INEN;




Que, mediante documentos de Vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica, encuentra viable lo requerido en el presente caso, por lo cual cumple con visar la Resolución Jefatural en mérito de lo solicitado;




Que, contando con los vistos buenos de la Sub Jefatura Institucional, Gerente General, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Planeamiento Estratégico, Dirección de Control del Cáncer, Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos y la Oficina de Asesoría Jurídica; con las facultades conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2007-SA y de conformidad con la Resolución Suprema N° 016-2022-SA;

SE RESUELVE:



ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el "Plan de acción para el fortalecimiento de la calidad de atención al usuario a fin de reducir los reclamos", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

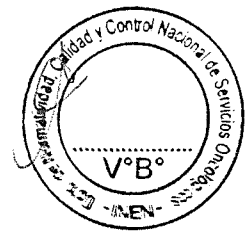


ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe), y en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (www.inen.sid.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



MG. FRANCISCO E.M. BERROSPI ESPINOZA
Jefe Institucional
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas





PERÚ

Sector
Salud

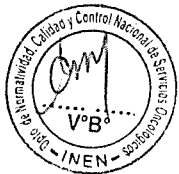
Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



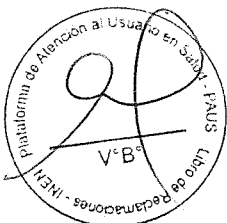
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO A FIN DE REDUCIR LOS RECLAMOS

DIRECCIÓN DE CONTROL DEL CÁNCER
DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD, CALIDAD Y CONTROL
NACIONAL DE SERVICIOS ONCOLÓGICOS
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y LIBRO DE
RECLAMACIONES EN SALUD DEL INEN



LIMA, PERÚ
2023





PERÚ

**Sector
Salud**

INEN



Jefatura Institucional

Dr. Francisco Berrospi Espinoza

Sub Jefe Institucional

Dra. Adela Heredia Zelaya.

Director General de la Dirección de Control del Cáncer

Dr. Gustavo Javier Sarria Bardales

Elaborado por:

Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos

Plataforma De Atención Al Usuario en salud del INEN

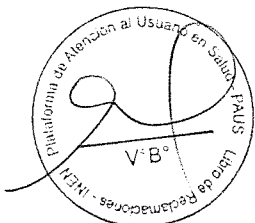
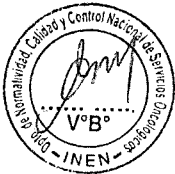
Abog. Mg. Martha Liz Diaz Miranda

Bach. Milania Palomino Polino

Revisión y Aprobación:

Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos

Dra. Essy Milagros Maradiegue Chirinos





PERÚ

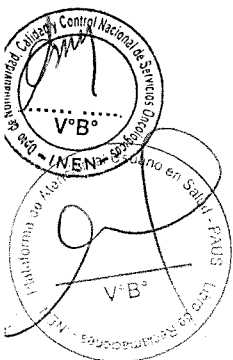
Sector
Salud

INEN



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. JUSTIFICACIÓN.....	5
III. FINALIDAD	8
IV. OBJETIVOS	8
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN	9
VI. BASE LEGAL.....	9
VII. ASPECTOS GENERALES	11
VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR	14
IX. FINANCIAMIENTO.....	15
X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	16
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22





PERÚ

Sector
Salud

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



PLAN DE ACCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO A FIN DE REDUCIR LOS RECLAMOS

I. INTRODUCCIÓN

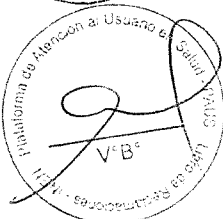
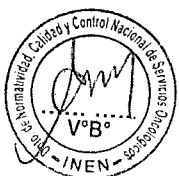
El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, como unidad orgánica de línea técnico normativa, como parte de sus funciones, corresponde implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con realizar el monitoreo y la evaluación de los indicadores de calidad, con la finalidad de promover la mejora continua en los servicios de salud oncológicos que brinda el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, relacionado al proceso de atención que cuenta con la participación activa de los servidores públicos de nuestra institución, proponiendo el enfoque de calidad en el Plan Estratégico, el Plan Operativo Institucional y planes de trabajo.

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, tiene como función atender y gestionar las consultas y reclamos presentados por las personas usuarias ante la Institución de salud, orientada a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con la atención en salud, tal como dispone el Decreto Supremo N°002-2019-SA que aprueba 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.

Asimismo, además de cumplir con atender y dar respuesta a las consultas y reclamos realizados por el usuario, también se llevan a cabo labores de difusión, prevención, promoción, control y protección de los Derechos de los usuarios de los servicios en salud, contribuyendo a disminuir y solucionar 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.

En medio de la coyuntura actual por la pandemia COVID-19, la Plataforma de Atención al Usuario Salud (PAUS) no ha dejado de trabajar, manteniendo la continuidad del servicio en su modalidad virtual y física, en beneficio de los usuarios en salud y público en general, aunque esto le representó ciertos retos, encontrándose algunos retrasos en la resolución y notificación de los reclamos propios y asociados a la Pandemia COVID-19, ante lo cual se precisó las necesidades, de implementar las acciones y realizar las coordinaciones del área correspondiente, para su mejora continua de atención.

Es así que el logro de prestaciones de calidad, constituye en la actualidad uno de los mayores desafíos a ser implementados en nuestra institución, más aún en la situación actual de coyuntura que nos encontramos, motivo por el cual se requiere la provisión de





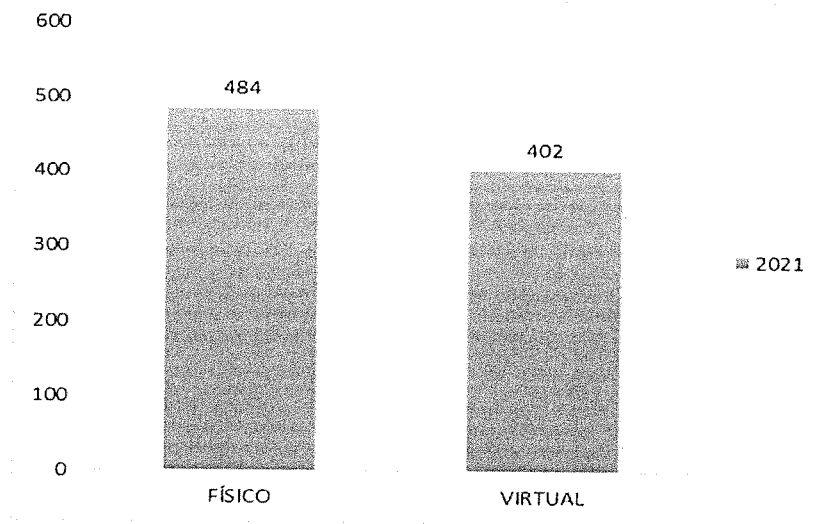
prestaciones que aseguren la satisfacción del usuario, como uno de los ejes orientadores de su política.

Por ello, la implementación del presente Plan de Acción para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario en salud, como Política de Mejora Continua, contribuirá en la formulación de objetivos que integren acciones responsables y participativas conducentes a la disminución de los reclamos en el INEN.

II. JUSTIFICACIÓN

La Plataforma de Atención al Usuario, se basa en un Sistema de Gestión de consultas y reclamos respecto a los servicios que se brindan en la IPRESS, de tal manera que cuenta con un enfoque centrado en el usuario, en la pre-entrega, entrega y post entrega de la atención o servicio brindado; realizando el seguimiento a fin de garantizar la operatividad de la plataforma de atención al usuario en salud y el libro de reclamaciones realizado por la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.

Gráfico N° 1: Número total de Reclamos recepcionados del año 2021, en la modalidad física y virtual



Fuente: Informe-2021, Libro de Reclamaciones del INEN 2021

Año 2021, se recepcionaron 885 hojas de reclamaciones entre reclamos físicos y virtuales, de los cuales 484 fueron físicos (1 sustraído) y 402 virtuales. En gráfico se considera

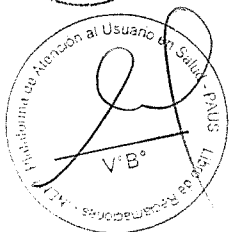




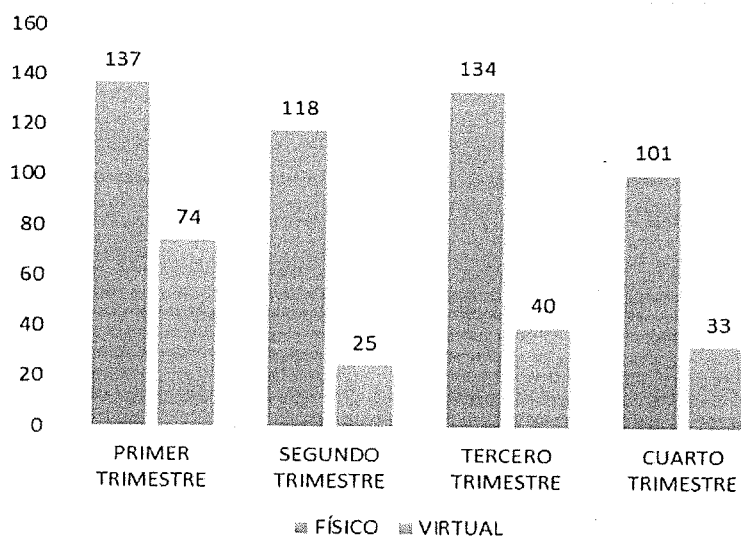
Tabla N° 1: Número total de Resultados de Reclamos recepcionados del año 2021

	Numero reclamos	Porcentaje (%)
FUNDADOS	201	22.7%
INFUNDADOS	505	57.0%
IMPROCEDENTES	97	10.9%
ACUMULADOS	53	6.0%
DESISTIMIENTOS	13	1.5%
DUPLICIDAD	4	0.5%
ANULADOS	8	0.9%
BLANCO	3	0.3%
SUSTRÁIDO	1	0.1%
TRASLADO	1	0.1%
TOTAL	886	100%

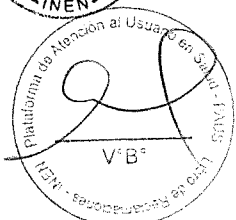
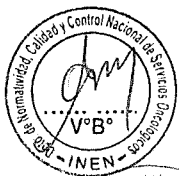
Fuente: Informe-2021, Libro de Reclamaciones del INEN

En atención a cada hoja de reclamo recepcionados en el año 2021, 201 fueron declarados Fundados, 505 Infundados, 97 Improcedentes, 53 Acumulados, 13 Desistimientos, 04 Duplicidad, 08 Anulados. 03 en Blanco, 01 Sustraído y 01 Traslado.

Gráfico N° 2: Número total de Reclamos trimestrales recepcionados del año 2022, en la modalidad física y virtual



Fuente: Libro de Reclamaciones del INEN 2022





Año 2022, se recepcionó un total de 662 hojas de reclamaciones en salud, entre físicas y virtuales. En el primer trimestre se recepcionaron 211 reclamos, en el segundo trimestre 143, en el tercer trimestre 174 y en el cuarto trimestre 134.

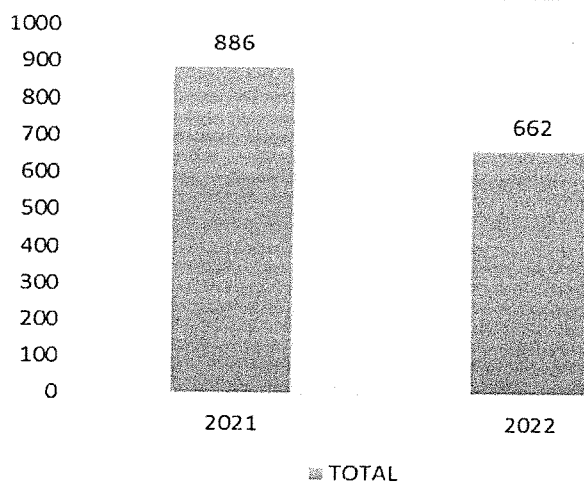
Tabla N° 2: Número total de Resultados de Reclamos trimestrales del año 2022

	RESULTADO DE RECLAMOS 2022				TOTAL	
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCERO TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	N	%
FUNDADOS	14	19	24	16	73	11.0%
INFUNDADOS	151	101	118	102	472	71.3%
IMPROCEDENTE	22	11	12	4	49	7.4%
ACUMULADOS	9	3	9	7	28	4.2%
DUPLICIDAD	2	4	5	1	12	1.8%
TRATO DIRECTO	13	5	5	4	27	4.1%
TRASLADO			1		1	0.2%
TOTAL	211	143	174	134	662	100%

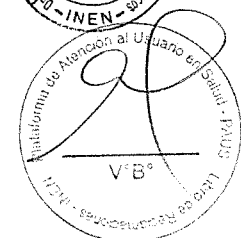
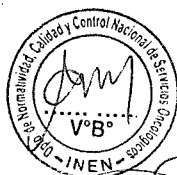
Fuente: Libro de Reclamaciones del INEN 2022

En atención a cada hoja de reclamo del año 2022, 73 fueron declarados Fundados, 472 Infundados, 49 Improcedentes, 28 Acumulados, 12 Duplicidad, 27 Trato Directo, 01 Traslado.

Gráfico N° 3: Número total de Reclamos recepcionados en el año 2021 y 2022.



Fuente: Libro de Reclamaciones del INEN 2021, 2022





En conclusión, del reporte total de Hoja de Reclamación en Salud - 2022, es preciso mencionar que, con la información registrada se identificó la cantidad de reclamos correspondientes a cada unidad orgánica, siendo de trascendencia, debido a que al contar con el dato se gestione estrategias, coordinaciones que permitan el trabajo colaborativo y oportuno con las unidades orgánica, para la reducción de los reclamos en proyección. El 2022 la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento obtuvo el mayor número de reclamos, relacionadas a la vulneración de derecho: Acceso a información, Acceso a los Servicios de Salud, Atención y Recuperación de la Salud.

La implementación de cambios como lo son: los recursos humanos de la PAUS, contribuyó a que del 2021 al 2022, se genere la reducción de los reclamos, ello relacionado a las capacitaciones constantes que se ha venido desarrollando a fin de que se cuente con personal competente que cuente con las capacidades para la resolución de un reclamo.

Asimismo, frente a lo mencionado las intervenciones gestionadas por el personal de la PAUS, a través de la Interposición de los Buenos Oficios – IBOS, es de importancia, debido a que por medio de la intervención se evita un reclamo. En el 2022, se registró un total de 2732 IBOS.

Determinar los compromisos adquiridos, en continuar garantizando la accesibilidad y disponibilidad del Libro de reclamaciones físico y virtual debidamente codificados, según lo dispone la Resolución de Superintendencia N° 071-2021-SUSALUD/S, es significativo para implementar más mejoras en relación a los reclamos tomados en conocimiento.

El Departamento de Normatividad, Calidad y Control de Servicios Oncológicos, considera importante la ejecución de un Plan de acciones que impulse el Fortalecimiento de la Calidad de Atención a los usuarios en salud de los servicios de salud de la Institución y garantice la Provisión de Prestaciones que aseguren la satisfacción del usuario, a través de líneas de acción que propicien la disminución de Reclamos de los usuarios que acuden al INEN.

III. FINALIDAD

Mejorar la Calidad de Atención de nuestros Pacientes y Usuarios de los diferentes servicios de salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, a través de un Plan de Acción para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario a fin de reducir los reclamos.

IV. OBJETIVOS



PERÚ

Sector
Salud

Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



A. Objetivo General:

- Establecer mecanismos y estrategias orientados a la mejora continua de las atenciones a paciente oncológicos y a la disminución de reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

B. Objetivos Específicos:

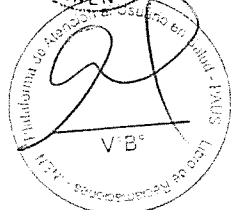
- Fortalecer los sistemas a través del seguimiento de acciones de mejora relacionados al buen trato al usuario en salud.
- Establecer el proceso de mejora continua, para brindar una calidad de atención al usuario en salud.
- Sensibilizar al usuario interno en el trato humanitario de la atención, esto es válido en cualquier Establecimiento de Salud, pero cobra una importancia especial que se produzca en nuestra Institución.
- Fortalecer la cultura de respeto y trato digno que permita buscar mecanismos de solución y evitar todo tipo de actividad que genere una apreciación equivocada.
- Brindar información a los usuarios sobre los deberes y derechos del paciente y el uso adecuado del Libro de Reclamaciones físico y plataforma virtual de manera permanente.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los órganos, unidades orgánicas, comités y grupos de trabajo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

VI. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 30023, Ley que establece fecha conmemorativa el 13 de agosto como "Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente".
- Ley N° 28748, Ley que crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas con personería jurídica de derecho público





PERÚ

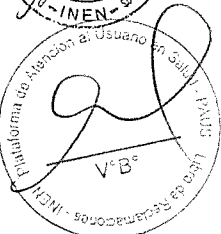
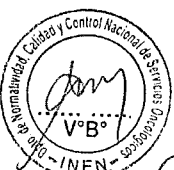
Sector
Salud

Instituto Nacional de



interno, con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud.

- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprobó el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA, aprueba la DA N° 118 "Procedimiento para la atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes, IBO y consejería en la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud"
- Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- Resolución Jefatural N° 330-2020-J/INEN – que aprobó la "Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/DICON-DNCC, Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas".
- Decreto Supremo N° 001-2007-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA que aprueba 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.
- Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA "Normas Para la Elaboración de Documentos Normativos Del Ministerio De Salud"
- Resolución de Superintendencia N° 071-2021-SUSALUD/S que modifica la norma "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS"
- Resolución Jefatural N°167-2022-J/INEN, Plan de Gestión de la calidad en Salud 2022.
- Decreto Supremo N° 094-2022-PCM, proroga el estado de emergencia en Lima Metropolitana del departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao, por un periodo de 45 días, a partir del 2 de agosto de 2022.
- Decreto Supremo N° 003-2022-SA, proroga la declaratoria de la emergencia sanitaria, que dispuso el gobierno por la presencia de la COVID-19 en nuestro país, por un plazo de 180 días calendario contados a partir del 29 de agosto de 2022

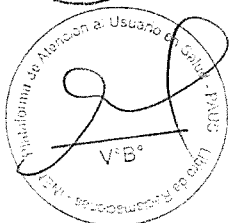
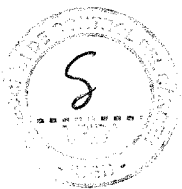




VII. ASPECTOS GENERALES

C. Definiciones Operacionales:

- **Calidad de la atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.
- **Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos:** Es la instancia encargada de velar por la conducta de los recursos humanos, priorizando a aquellos que están en contacto directo con los usuarios en salud, con el fin de instruirlos en utilizar un lenguaje apropiado claro y humano al dirigirse a los pacientes.
- **Equipo de gestión de calidad:** Grupo de personas que trabajan para promover la evaluación de los servicios de salud, a fin de identificar las fallas e implementar soluciones en base a una metodología sostenible para el mejoramiento de la calidad en la institución.
- **Equipo funcional de Salud Mental:** Encargados de brindar un soporte emocional a los pacientes, a fin de contar con un resultado de trato justo y equitativo dada la situación que se presente.
- **Gestión de la calidad:** Es un componente de la gestión institucional que determina y aplica las políticas de la calidad determinadas por el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad con el fin de mejorar los procesos institucionales.
- **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios pueden manifestar sus reclamos sobre los servicios recibidos en la institución, debiendo consignar además información relativa a su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- **Mejora Continua:** Acción de optar por una forma consciente de mejora del desempeño en forma progresiva y que incluye a toda la organización. La mejora continua del proceso de tratamiento de quejas y reclamos y de calidad de servicio que se brindan debería ser un objeto de permanente de la organización o institución de salud (IAFAS o IPRESS).





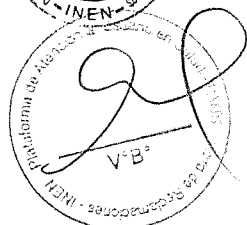
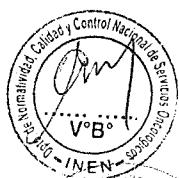
- **Plataforma de atención al Usuario en Salud (PAUS):** Conjunto de acciones, actos y actividades relacionados a la atención de las consultas y reclamos de los usuarios en salud, en relación a la prestación del servicio en la IPRESS.

La IAFAS, IPRESS o UGIPRESS es responsable de la implementación y seguimiento de la operatividad de la PAUS, por lo que se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, orientados a la solución de la insatisfacción correspondiente a los servicios, atenciones y coberturas en la prestación del servicio.

- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento respecto a alguna de las características de los servicios o atenciones ofrecidos por la IPRESS.
- **Satisfacción del usuario en salud:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, prioriza, como primer orden el buen trato, calidad de atención y cuidado a los pacientes en general, teniendo en cuenta, que todos nuestros pacientes oncológicos y usuarios merecen y deben recibir de manera permanente y sin ningún tipo de diferencia un trato alturado, respetuoso y dándoles un servicio útil que coadyuve en la recuperación de su salud en la medida de sus posibilidades.

- **Secretaría Técnica:** Orientada a intervenir de manera inmediata en el caso de recibir denuncias, en el que un paciente de la institución haya recibido un trato contra la moral, las buenas costumbres y dignidad de la persona. siendo de gran importancia proceder conforme a sus competencias.
- **Sugerencia:** Es todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación, formulada por la ciudadanía en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos de salud. El INEN, categorizado en el tercer nivel, cuenta con mecanismos que facilitan el recojo de sugerencias.
- **Trato Directo:** Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que genera el reclamo o queja sobre los servicios recibidos.





- **Usuario externo o usuario en salud:** 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.
- **Interposiciones de los Buenos Oficios:** Es la intervención oportuna, la cual se realiza por la presentación de una queja de un usuario en salud, mediante la interposición lo que se busca es, solucionar la insatisfacción de usuario y no suponga un reclamo.

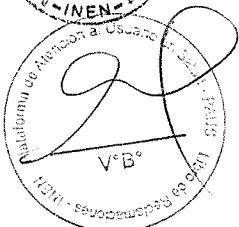
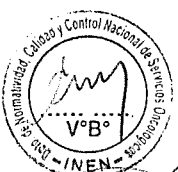
D. Definiciones Específicas:

En el Decreto Supremo N° 002-2019-SA que aprueba 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 se establece el proceso de atención para los reclamos:

- A. Admisión y registro
- B. Evaluación e investigación
- C. Resultado y notificación
- D. Archivo y custodia del expediente

Para la ejecución del presente Plan de Acciones para el Fortalecimiento de la Calidad de Atención al Usuario a Fin de Reducir sus Reclamos, se necesita el apoyo permanente de todas las Direcciones y Departamentos, así como las Unidades Orgánicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

La Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos cumple un papel fundamental para poder velar por todo el comportamiento de nuestro personal que labora en la Institución y en este caso en particular y en todas las Áreas de la Institución y de manera particular en las áreas vinculadas con el personal de salud que están en contacto con los usuarios, tales como: profesionales de la salud médicos y no médicos, personal auxiliar, personal administrativo en la atención de las ventanillas. Donde a todos ellos como parte de la capacitación e inducción al ingresar a la institución se les ha brindado las indicaciones del caso de utilizar un lenguaje apropiado claro y humano para todos nuestros pacientes.





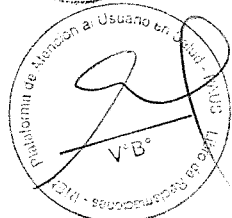
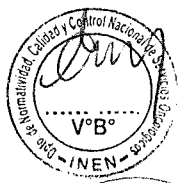
La Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS cuenta con la Directiva Administrativa N°001-2020 INEN/DICON-DNCC para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Entre sus competencias coordina la implementación de afiches que contengan el listado de derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, estando en lugares visibles y de fácil acceso para el conocimiento de los usuarios. En coordinación se diseñan piezas comunicacionales para la difusión, a través de los medios de comunicación disponibles de la INEN.

La PAUS para garantizar a los pacientes y usuarios en general, atender a su reclamo, dispone de la continuidad de la difusión de información, señalizaciones con el horario de atención, flujograma de atención de consultas y reclamos de los usuarios de servicios de salud en el INEN, disposición de los usuarios al Libro de Reclamaciones en Salud y su correcto llenado.

VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR

1. Fortalecer los sistemas a través del seguimiento de acciones de mejora relacionados al buen trato al usuario en salud.
 - Mantener el seguimiento en forma continua y periódica del sistema de consultas y reclamos (físico y virtual), realizando mayor énfasis en aquellos reclamos cuya insatisfacción sería por el maltrato durante la atención.
 - Emitir informes a la dirección correspondiente con la retroalimentación periódica de las necesidades de los usuarios en salud, manteniendo así una estrecha comunicación bidireccional y eficiente.
 - Realizar la medición de la satisfacción del usuario atendido en la PAUS, realizada a través de encuestas.

2. Establecer el proceso de mejora continua, para brindar una calidad de atención al usuario en salud.
 - Difusión y publicación de flujogramas de atención y procedimiento de reclamos, así como de los derechos de los pacientes en las zonas de acceso a los pacientes (emergencia, consulta externa, hospitalización).
 - Creación y uso de plataformas tecnológicas y canales virtuales de comunicación amigables para los usuarios en salud de los servicios que brinda la PAUS.

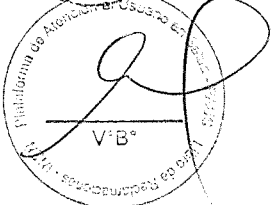




3. Sensibilizar al usuario interno en el trato humanitario de la atención, esto es válido en cualquier Establecimiento de Salud, pero cobra una importancia especial que se produzca en nuestra Institución.
 - Revisar, analizar y atender las sugerencias propuestas por los usuarios sobre la atención recibida por la PAUS.
 - Taller de humanización tanto para el personal asistencial y administrativo para el buen trato al paciente.
 - Difusión de campañas para concientizar, promover el buen trato al paciente.
4. Fortalecer la cultura de respeto y trato digno que permita buscar mecanismos de solución y evitar todo tipo de actividad que genere una apreciación equivocada.
 - Coordinar reuniones con el Director (a) de cada Dirección o Departamento que presenta mayor número de quejas para buscar mecanismos de solución.
5. Brindar información a los usuarios sobre el uso adecuado del Libro de Reclamaciones físico y plataforma virtual de manera permanente.
 - Capacitar al personal responsable de la custodia del Libro de reclamaciones, para brindar una correcta información sobre uso adecuado del Libro de Reclamaciones físico y plataforma virtual de manera permanente.
 - Difusión de información audiovisual sobre el uso adecuado del Libro de Reclamaciones físico y plataforma virtual de manera permanente.
 - Fortalecer el sistema de atención que orienta a la absolución de reclamos (trato directo).

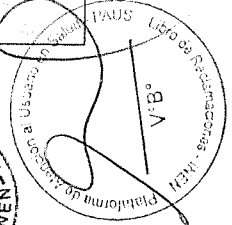
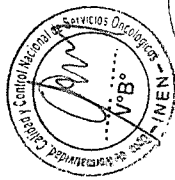
IX. FINANCIAMIENTO

Las actividades programadas en el presente plan serán atendidas con los recursos económicos asignados al Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos y de las unidades de organización que interviene en la ejecución del plan.



X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
TABLA N°1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2023												RESPONSABLES				
				E N E	F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E T	O C T	N O V	D I C					
1	Fortalecer los sistemas a través del seguimiento de acciones de mejora relacionados al buen trato al usuario en salud.	Mantener el seguimiento en forma continua y periódica del sistema de consultas y reclamos (físico y virtual), realizando mayor énfasis en aquellos reclamos cuya insatisfacción sería por el maltrato durante la atención.	Informe	X		X			X			X				X				PAUS-LDR
	Emitir informes a la dirección correspondiente con la retroalimentación periódica de las necesidades de los usuarios en salud, manteniendo así una estrecha comunicación bidireccional y eficiente.	Emitir informes a la dirección correspondiente con la retroalimentación periódica de las necesidades de los usuarios en salud, manteniendo así una estrecha comunicación bidireccional y eficiente.	Informe		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	PAUS-LDR



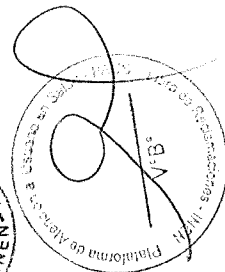


PERÚ

Sector Salud



	Establecer el proceso de mejora continua, para brindar una calidad de atención al usuario en salud.	Realizar la medición de la satisfacción del usuario atendido en la PAUS, realizada a través de encuestas.	Informe	X	DNCC PAUS-LDR
2	Realizar la medición de la satisfacción del usuario atendido en la PAUS, realizada a través de encuestas.	Difusión y publicación de flujogramas de atención y procedimiento de reclamos, así como de los derechos de los pacientes en las zonas de acceso a los pacientes (emergencia, consulta externa, hospitalización).	Informe	X	PAUS-LDR Oficina de Comunicaciones



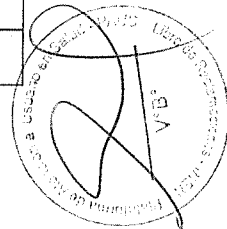


PERÚ

Sector Salud



5	<p>Brindar información a los usuarios sobre el uso adecuado del Libro de Reclamaciones físico y plataforma virtual de manera permanente.</p>	<p>Capacitar al personal responsable de la custodia del Libro de reclamaciones, para brindar una correcta información sobre uso adecuado del Libro de Reclamaciones físico y plataforma virtual de manera permanente.</p>	Informe	X	X	PAUS-LDR Unidad Funcional de Vigilancia
		<p>Difusión de información audiovisual sobre el uso adecuado del Libro de Reclamaciones físico y plataforma virtual de manera permanente.</p>	Informe	X		PAUS-LDR Oficina de Comunicaciones





XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Resolución Jefatural N°167-2022-J/INEN, Plan de Gestión de la calidad en Salud. 2022.
2. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA. Documento Técnica. "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud". 2006.
3. Resolución Jefatural N° 330-2020-J/INEN. "Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/DICON-DNCC, Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas".
4. Decreto Supremo N° 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.
5. Resolución de Superintendencia N° 071-2021-SUSALUD/S que modifica la norma "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS"
6. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2006.
7. Ministerio de Salud. Manual para la Mejora Continua de la Calidad. 2006.

