



Resolución Directoral

Lima, 21 de Marzo del 2019

VISTO:

El documento MEMO Nº 007-2019-MINSA-HSR-DG-LR, en el que su Despacho remite el **"Manual de Procedimientos de Plataforma de Atención al Usuario en Salud"** del Hospital Santa Rosa, para su revisión y aprobación.



CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es una condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público y por tanto responsabilidad del Estado regularla y promoverla;



Que, mediante Decreto Legislativo Nº1161, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y establece en su Artículo 11º, inciso "a) *Formular, proponer, implementar, ejecutar, evaluar y supervisar la política de salud pública, orientadas al mediano y largo plazo, así como a las intervenciones de promoción y protección de la salud de la población, de conformidad con la respectiva política nacional de salud.*";



Que, mediante Resolución Ministerial Nº 1134-2017/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa Nº 245-OGPPM/MINSA "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud", en concordancia al "numeral 3.2. del Anexo del Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establece los "Pilares Centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública", siendo la gestión por procesos y la organización institucional uno de ellos, el cual debe implementarse en todas las entidades...";



Que, mediante Resolución Directoral Nº 048-2019-DG-HSR-MINSA, se aprueba el Mapa de Procesos de Nivel 0, del Hospital Santa Rosa, a fin de establecer el inicio de la Gestión por Procesos en el Hospital;

Que, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, mediante MEMO CIRC. Nº 014-2019-HSR-OEPE/MINSA, convocó a un Taller para la Elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos – MAPRO, a todas las Unidades de Organización, asistenciales y administrativas del Hospital;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud IAFAS, IPRESS, UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas;

Que, se han llevado a cabo reuniones de coordinación para la elaboración del presente manual de procedimientos de plataforma de atención al usuario en salud, en la Oficina de Gestión de la Calidad, en calidad de anfitriones; y, Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS; así como visitas, in situ, en plataforma de atención, ubicado en consultorios externos, para recoger y validar información;

Contando con el consenso y aprobación por parte de la Oficina de Gestión de la Calidad, Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, y asesoramiento de la Unidad de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, esta Oficina Ejecutiva, opina favorablemente para la aprobación del presente **“Manual de Procedimientos de Plataforma de Atención al Usuario en Salud”** del Hospital Santa Rosa; mediante INFORME N° 017 - 2019-OEPE-HSR/MINSA;



Con las visaciones del Director Adjunto, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Santa Rosa;

De conformidad a la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y, Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM/MINSA “Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud”, Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el **“Manual de Procedimientos de Plataforma de Atención al Usuario en Salud”** del Hospital Santa Rosa, el mismo que forma parte de la presente Resolución y consta de Catorce (14) páginas.

Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad será la encargada de supervisar y evaluar la aplicación del presente **Manual de Procedimientos**.

Artículo 3°.- Publíquese la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar del Hospital Santa Rosa.

Artículo 4°.- La presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de su expedición.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

C.c. Director Adjunto
Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
Oficina de Gestión de la Calidad.
Oficina de Asesoría Jurídica.
OZV/CWHV/JRCB/PERP/nem.

PERU Ministerio de Salud Hospital Santa Rosa
MC. OSCAR ALBERTO ZUNIGA VARGAS
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP. 26899



PERU

Ministerio
de Salud

Hospital
Santa Rosa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(MAPRO) PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO

Código:	
Versión:	V. 1
Página:	1

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD

RUBRO	A CARGO DE	VºBº	FECHA
ELABORACION	Dra. Imelda Leyton Valencia / Dr. Salazar / Dr. Eduardo Caveró Vargas / Bach. Econ. Jorge López Valera		
REVISION	MG. Pablo Ruiz Pozo / Lic. Patricia Briones Moreno / Lic. Carlos Zelaya Vallvé		
APROBADO	MC. José Raúl Carpio Barbieri		



Código:	
Versión:	V. 1
Página:	2

CONTENIDO

	<u>Nº Página</u>
SIGLAS Y DEFINICIONES	3
INTRODUCCION	4
I. OBJETIVO	5
II. ALCANCE	5
III. BASE LEGAL	6
IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	7
V. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS	8 - 13



SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLA O TERMINO	DEFINICION
HSR	HOSPITAL SANTA ROSA
PAUS	PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
SUSALUD	SUPERINTENDENCIA DE SALUD
IAFAS	INSTITUCIONES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD
IPRESS	INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD
UGIPRESS	UNIDADES DE GESTIÓN DE INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD




INTRODUCCION

El presente Manual establece los Procedimientos para la Gestión de Reclamos por presunta vulneración del Derecho a la Salud. Decreto Supremo N° 002-2019-SA – Aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud – IAFAS – IPRESS – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas.

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud, es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.

Para este fin emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la responsable de su implementación, operatividad y seguimiento, la máxima autoridad del Hospital Santa Rosa, con el fin de promover la mejora continua de los servicios de salud.



 PERÚ Ministerio de Salud Hospital Santa Rosa	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código:	
		Versión:	V. 1
		Página:	6

BASE LEGAL

1. LEY N° 26842 - LEY GENERAL DE SALUD.
2. DECRETO LEGISLATIVO N° 1161 - LEY ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD.
3. DECRETO SUPREMO N° 002-2019-SA – APRUEBAN REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES ADMINISTRADORAS DE FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD – IAFAS – IPRESS – UGIPRESS, PÚBLICAS, PRIVADAS O MIXTAS.
4. RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 1134-2017/MINSA. APRUEBA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 245-OGPPM/MINSA. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL MINISTERIO DE SALUD.
5. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 289-2016 – APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS DE USUARIOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA.



III. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE NIVEL 0	PROCESO DE NIVEL 1	PROCEDIMIENTO	CODIGO
GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE TRAMITE DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LOS USUARIOS DEL HSR	
		ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS USUARIOS DEL HSR	





FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		CODIGO			
Atención de Reclamos de los Usuarios del HSR					
PROCESO NIVEL 0	PS 0.6 Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano				
PROCESO NIVEL 1	PS 0.6.1 Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano				
OBJETIVO	Estandarizar la secuencia de cada una de las actividades para el Procedimiento: Atención de Reclamos de los Usuarios del HSR, de tal manera que podamos brindar servicios óptimos y de calidad a nuestros Usuarios.				
ALCANCE	Todos los Departamentos que se encuentran involucrados con el Procedimiento, como son: Plataforma de Atención al Usuario en Salud, Departamentos Asistenciales u Oficinas Administrativas, Dirección General, SUSALUD, Trámite Documentario.				
MARCO LEGAL	Decreto Supremo N.º 002-2019-SA Aprueban 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 Directoral N.º 289-2016-DG-HSR-IGSS Aprobar la propuesta del Reglamento para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios del Hospital Santa Rosa.				
RESPONSABLE	Plataforma de Atención al Usuario en Salud				
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	TIEMPO	EJECUTOR	ORGANO / UNIDAD ORGANICA
1	Usuario accede a la PAUS del HSR.				Plataforma de Atención al Usuario en Salud
2	Responsable del Libro de Reclamaciones recepciona el reclamo en el libro de Reclamaciones físico, entrega la hoja original al Usuario y registra en la base de datos.	Copia original Hoja de Reclamación	15 -20 min	Responsable Libro de Reclamaciones en Salud	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
3	¿Se puede solucionar el reclamo? Si la respuesta es SI, Mediante trato directo, se llega a un acuerdo suscrito con el Usuario, dando solución, se deja constancia en el libro de Reclamaciones firmado por el Usuario. (un día)	Hoja de Reclamación	30 – 40 min	Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
4	Si la respuesta es NO, elaboración del documento con el que se solicita la evaluación e investigación del reclamo.	Documento Evaluación e Investigación del Reclamo	20 min	Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
5	Se suscribe la solicitud al jefe de Departamento y/o Oficinas Involucradas.		10 min	Secretaria Dirección General	Dirección General





6	Jefe del Departamento y/o oficina solicita el informe a las personas involucradas.			Jefe Departamento u Oficina	Departamentos u Oficinas varias
7	El personal involucrado realiza su informe al jefe del Departamento y/o oficinas	Informe	02 días	Personal responsable	Departamentos u Oficinas varias
8	Jefe del Departamento, y/o oficina recibe el informe y emite un informe final a Dirección General	Informe Resultado de Reclamo		Jefe Departamento u Oficina	Departamentos u Oficinas varias
9	La Dirección General recepciona y remite el informe al responsable de la PAUS.	Informe Resultado de Reclamo	01 hora	Director General	Dirección General
10	Responsable de la PAUS recepciona el informe y se redacta la Carta de respuesta al Usuario.	Carta Respuesta	15 min	Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
11	La Dirección suscribe la Carta se deriva a trámite documentario	Informe Resultado de Reclamo	01 día	Director General	Dirección General
12	Trámite Documentario envía la Carta a domicilio del Usuario y solicita la firma de recepción. (cinco días)	Carta Respuesta	05 días	Técnico Administrativo	Trámite Documentario
14	Usuario recibe la carta de respuesta del Reclamo en el plazo establecido de 30 días hábiles.				
15	Recepción y envío del Cargo firmado por Usuario de la Carta de respuesta	Cargo de Entrega		Técnico Administrativo	Trámite Documentario
16	PAUS recepciona cargo de entrega de la Carta de respuesta		01 día	Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
17	Archiva y custodia del Expediente.	Informe Resultado de Reclamo		Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
OTROS					
REGISTROS	Libro de Reclamaciones				
ANEXOS	Anexo 01 Flujograma del Procedimiento: Atención de Reclamos de los Usuarios del HSR.				
PLAZO DE ATENCION	30 Días Hábiles Decreto Supremo N° 002-2019-SA – Aprueban reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud – IAFAS – IPRESS – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas.				





PERU

Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

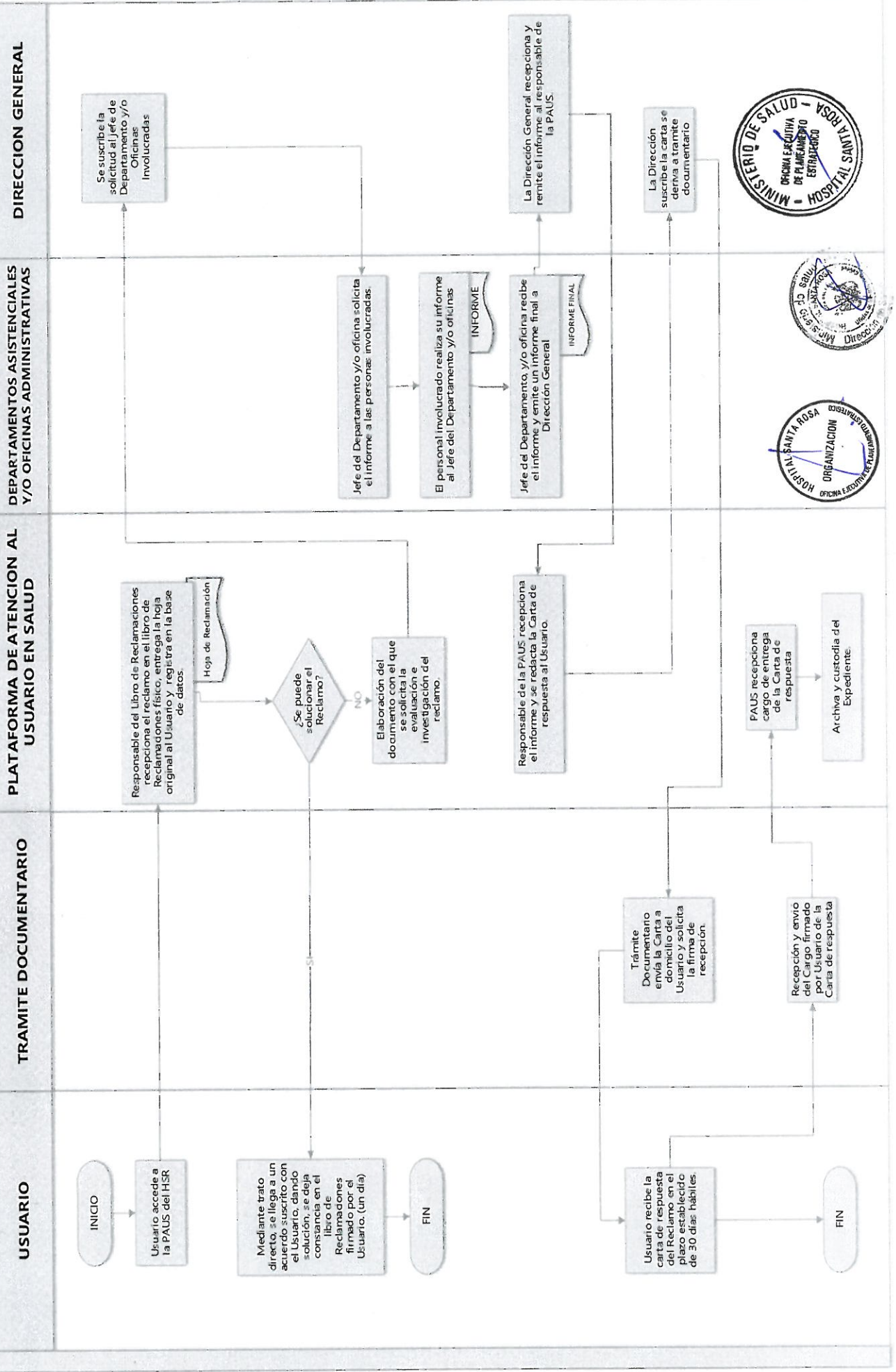
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Código:

V. 1

Página: 11

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA



FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		CODIGO			
Atención de Consultas en General realizadas por los Usuarios del HSR					
PROCESO NIVEL 0	PS 0.6 Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano				
PROCESO NIVEL 1	PS 0.6.1 Administración de Sistemas de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano				
OBJETIVO	Estandarizar la secuencia de cada una de las actividades para el Procedimiento: Atención de Consultas en General realizadas por los Usuarios del HSR, de tal manera que podamos brindar servicios óptimos y de calidad a nuestros Usuarios.				
ALCANCE	Todos los Departamentos que se encuentran involucrados con el Procedimiento, como son: Plataforma de Atención al Usuario en Salud, Departamentos Asistenciales u Oficinas Administrativas.				
MARCO LEGAL	Decreto Supremo N.º 002-2019-SA Aprueban 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 Directoral N.º 289-2016-DG-HSR-IGSS Aprobar la propuesta del Reglamento para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios del Hospital Santa Rosa.				
RESPONSABLE	Plataforma de Atención al Usuario en Salud				
ALCANCE					
Nº	ACTIVIDAD	PRODUCTO	TIEMPO	EJECUTOR	ORGANO / UNIDAD ORGANICA
1	Usuario se acerca al PAUS del HSR para realizar la consulta respectiva (medio telefónico / verbal)		10 min		
2	Personal atiende la consulta			Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
3	¿Se brinda respuesta inmediata? Si la respuesta es SI, responsable de la PAUS atiende la consulta y brinda respuesta al Usuario (consultas referentes a información u orientación)	RESPUESTA INMEDIATA		Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
4	Si la respuesta es NO, Responsable de la PAUS, registra y traslada la consulta al Departamento u Oficina para poder brindar respuesta.	RESPUESTA COMPLEJA	15 min	Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud



5	Jefe de Departamento u Oficina recibe la solicitud de Consulta, revisa y da respuesta a la PAUS	Informe	5 min	Jefe Departamento u Oficina	Departamentos u Oficinas varias
6	Responsable de la PAUS, recibe absolución de Consulta y brinda respuesta a Usuario.		48 horas	Responsable PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
7	Usuario recibe respuesta a su consulta en el plazo establecido (05 días hábiles).		72 horas		

OTROS

REGISTROS

ANEXOS

Anexo 02 Flujograma del Procedimiento: Atención de Consultas en General realizadas por los Usuarios del HSR.

PLAZO DE ATENCION

05 Días Hábiles Decreto Supremo N° 002-2019-SA – Aprueban reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud – IAFAS – IPRESS – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas.





FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO: ATENCION DE CONSULTAS EN GENERAL REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA

