Resolución Directoral N° 038 -2011-GRLL/GGR/GRSS-IREN-NORTE-DE

Trujillo, 25 de Marzo del 2011.

VISTO:

El Informe N° 024-2011-GR-LL/GGR-GRS-IREN NORTE/PLANEAMIENTO-UC de fecha 16 de marzo del 2011 procedente de la Unidad de Calidad, respecto a las “Pautas para la Implementación del AVAL DEL IREN NORTE: Defendiendo la Salud, como Estrategia de Mejora Continua y Evaluación Participativa de la Calidad de Atención en Salud”, y:

CONSIDERANDO:

Que, la Gerencia de Salud, es el órgano de línea del Gobierno Regional de La Libertad, que ejerce autoridad en materia de salud en el ámbito regional, siendo responsable de implementar políticas, objetivos y estrategias en materia de su competencia, así como la adecuación de las normas sectoriales a las condiciones y necesidades regionales y locales.

Que, la Política Regional de Salud de La Libertad, ha incorporado un concepto más amplio de la salud no solo como derecho humano básico, sino también como un deber y una responsabilidad ciudadana, que busca promover en los ciudadanos libertinos una participación ciudadana activa, en la búsqueda de la construcción de una mejor salud colectiva y de la mejora continua de la calidad de atención en los establecimientos de salud libertinos.

Que, en este contexto y a fin de promover el abordaje de sus prioridades sanitarias regionales, ha establecido ejes de trabajo que conducirán el accionar regional, siendo la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, acorde a sus funciones gerenciales establecidas en Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA “Sistema de Gestión de la Calidad”; tiene a cargo el diseño y conducción del Sistema Regional de Gestión de la Calidad en Salud, el cual a través de su política con relación a la sociedad enfatiza la participación ciudadana, involucramiento comunitario, veeduría ciudadana y control social como medio para mejorar la calidad de atención de las prestaciones en los establecimientos de salud; por lo que será la encargada de conducir y monitorear los Ejes de Trabajo de Calidad (Técnica y Humana) y Eficiencia de la Atención en Salud y el Eje de Evaluación Participativa de los Servicios de Salud, promoviendo así una Cruzada Regional por la Calidad y Seguridad en los Servicios de Salud, con la legítima participación de la sociedad civil para la mejora continua de los establecimientos de salud de la Región.

Que, conforme a lo dispuesto y haciendo ejercicio a las atribuciones conferidas por la Ley N°.27783 – Ley de Bases de la Descentralización, en su Artículo 17 obliga a los Gobiernos Regionales y Locales a promover la participación ciudadana en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo y presupuestos, y en la gestión pública. Particularmente, en el inciso17.2, se establece que la participación de los ciudadanos se canaliza a través de los espacios de participación, coordinación, concertación y vigilancia existentes.

Que, de acuerdo con el Artículo 8 de la Ley N°.27813 – Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud (SNCDS), inciso “a”, se establece como función de los Consejos
Regionales de Salud “promover la concertación, coordinación, articulación, planificación estratégica, gestión y evaluación participativa conjunta de todas las actividades de salud y niveles de atención de la Región”;

Que, la Ley N° 27867 – Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, modificada por la Ley N° 27902, Ordenanza Regional N° 004-2006-CR/RLL, modificada por Ordenanza Regional N° 021-2006 CR/RLL, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia de Salud La Libertad y de, acuerdo a la Ordenanza Regional N° 030-2007 CR/ RLL, sobre modificación de la estructura orgánica del Gobierno Regional.

Al amparo de lo que establece la Ordenanza Regional N° 030- 2007-GRLL/CR de fecha 19 de Diciembre del 2007 que aprueba la modificación de Estructura Orgánica del Gobierno Regional La Libertad y estando a la propuesta formulada por la Dirección de Planeamiento Estratégico, la Unidad de Calidad, y con el visto bueno del Departamento de Promoción de la Salud, y las visaciones correspondientes;

Que, en consecuencia y siendo de interés para nuestro Instituto, dar cumplimiento al eje de trabajo de calidad y eficiencia de la Política Regional de Salud La Libertad, y teniendo en cuenta los objetivos institucionales; y de acuerdo al documento visto, elaborado por la Unidad de Calidad en coordinación con la Dirección de Planeamiento Estratégico y Presupuesto del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” –IREN NORTE, respecto a las Pautas para la Implementacion del AVAL DEL IREN NORTE: Defendiendo la Salud, como Estrategia de Mejora Continua y Evaluacion Participativa de la Calidad de Atención en Salud;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA : "PAUTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL AVAL DEL IREN NORTE: DEFENDIENDO LA SALUD, COMO ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA Y EVALUACIÓN PARTICIPATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD" del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” – IREN NORTE.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER, el cumplimiento de las siguientes actividades:

1. JURAMENTACIÓN y RECONOCIMIENTO, de los(as) integrantes del PROGRAMA AVALES: DEFENDIENDO LA SALUD del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” – IREN NORTE.

2. EJECUCIÓN DE SUS FUNCIONES en el respectivo ámbito de intervención del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” – IREN NORTE.

ARTICULO TERCERO.-ENCARGAR, a la Unidad de Informática la publicación de la presente Resolución Directoral en la página web institucional.

ARTICULO CUARTO.-NOTIFICAR, la presente Resolución Directoral a las instancias competentes e interesados en el modo y forma de ley.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE
DIRECTIVA

“PAUTAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL AVAL DEL IREN NORTE: DEFENDIENDO LA SALUD, COMO ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA Y EVALUACION PARTICIPATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD”

UNIDAD EJECUTORA 410

ELABORADO POR:
1. Unidad de Calidad

REVISADO POR:
1. Dirección Ejecutiva
2. Dirección de Planeamiento Estratégico y Presupuesto

APROBADO POR
1. Dirección Ejecutiva IREN NORTE

Resolución Directoral Nº 038 -2011-GR-LL/GGR/GS-IREN-NORTE-DE

Trujillo, Marzo 2011
ÍNDICE

I. FINALIDAD 3
II. OBJETIVO 3
III. BASE LEGAL 3
IV. AMBITO DE APLICACIÓN 3
V. DISPOSICIONES GENERALES 4
VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 4
VII. DISPOSICIONES FINALES 7
VIII. RESPONSABILIDAD 7
IX. DOCUMENTO TÉCNICO 8
"PAUTAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL AVAL DEL IREN NORTE: DEFENDIENDO LA SALUD, COMO ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA Y EVALUACION PARTICIPATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD"

I. FINALIDAD:

Establecer los procedimientos técnicos - administrativos, para la implementación del "Programa Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud", como mecanismo de participación ciudadana, para el monitoreo de la calidad de atención del usuario que acude al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza".

II. OBJETIVO:

Mejorar la calidad de atención que se brinda en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", a través de la evaluación participativa de los Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud y la mejora de la gestión de los prestadores de salud.

III. BASE LEGAL:

- Ley N°. 27783 – Ley de Bases de la Descentralización
- Ley N°. 27867 – Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales
- Plan Regional Participativo y Concertado en Salud y Consulta Ciudadana para definir las Prioridades Regionales de Salud 2005-2010, aprobado por acuerdo Regional N° 005-2005-CR/GRLL.
- RG N° 375 – 2008 – GR-LL/GGR/GS: que aprueba el documento técnico: "Política Regional de Salud La Libertad"
- Política Regional de Calidad
- Cruzada Regional por la calidad técnica y humana en los servicios de salud La Libertad
- RM N° 519-2006-MINSA: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud

IV. AMBITO DE APLICACIÓN:

La presente Directiva Administrativa de implementación del Programa Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud; como estrategia de mejora continua y evaluación participativa de la calidad de atención en salud, se aplicará en toda la macro-región nor-oriente del Perú, en coordinación con las Redes y Micro Redes
de salud, Hospitales y otros Institutos Especializados, correspondiente a nuestra jurisdicción.

V. DISPOSICIONES GENERALES:

DEFINICIONES OPERACIONALES

• AVAL DEL IREN NORTE

Ciudadanos de la sociedad civil con representatividad social, prestigio y credibilidad entre la población, encargados de avalar las prestaciones sanitarias y seguridad del paciente, recuperar la confianza de las familias de la macro-región nor-orienté del Perú dentro del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza".

• PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD

Proceso que se da cuando un individuo o grupo de ciudadanos participan activamente en la construcción de su sociedad y tienen posibilidades de ejercer un control social de las funciones que las instituciones de salud deben realizar.

• INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL NORTE

El Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Norte (IREN-NORTE), tiene como misión proteger, promover, prevenir y garantizar la atención integral del paciente oncológico, dando prioridad a las personas de escasos recursos económicos; así como, controlar, técnica y administrativamente, a nivel de la región nor oriente del país, los servicios de salud de las enfermedades neoplásicas, y realizar las actividades de investigación y docencia propias del instituto.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

Para implementar el Programa Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud, como estrategia de mejora continua y evaluación participativa de la calidad de atención en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza": es indispensable definir las acciones que se realizaran de acuerdo a las etapas de planificación, organización, monitoreo y evaluación.

6.1. PLANIFICACIÓN: Esta etapa comprende las siguientes acciones:

6.1.1. El Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", a través de la Unidad de Calidad, deberán convocar y conducir la elección democrática, en coordinación conjunta con la responsable de Promoción de la salud,
según criterios de selección, a líderes (as) de agrupaciones sociales, con representatividad social, espíritu de servicio y compromiso de integrar y trabajar dentro del programa de Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud.

6.1.2. El Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", a través de la Unidad de Calidad, en coordinación conjunta con la responsable de Promoción de la salud, sensibilizaran a los participantes acerca del Programa Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud, sobre la importancia de su participación en los procesos de monitoreo y evaluación participativa de la calidad de atención en salud.

6.1.3. El Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", a través de la Unidad de Calidad, en coordinación conjunta con la responsable de Promoción de la salud, convocarán y conducirán la elección democrática de los Avales que interpondrán, según criterios de selección.

6.2. ORGANIZACIÓN: comprende las siguientes acciones

6.2.1. La Dirección de Calidad de la Gerencia Regional de Salud, la Unidad de Calidad y/o la responsable de Promoción de la Salud del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", serán los encargados de capacitar a los integrantes del Programa Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud, para la Formación pertinente de los Avales en salud, antes de iniciar el trabajo de campo en su territorio. Los Avales recibirán módulos de capacitación, los mismos que tendrán dentro de sus contenidos información básica acerca de la Política Regional de Salud, prioridades sanitarias, ejes de trabajo y los programas de salud que brinda el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza"-IREN Norte, para asegurar una atención de calidad a los usuarios, en el marco de sus derechos como ciudadanos.

6.2.2. La Dirección de Calidad de la Gerencia Regional de Salud y/o la Unidad de Calidad del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", serán los encargados de brindar asistencia técnica para su adecuada organización, elaboración de plan de trabajo, ejecución, monitoreo y evaluación anual del mismo; asegurando de esta manera que puedan analizar adecuadamente los instrumentos previamente definidos, destinados a verificar la calidad técnica y humana de atención en las prestaciones sanitarias que brinda el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" – IREN Norte.

6.2.3. La Unidad de Calidad y/o la responsable de Promoción de la Salud del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", serán los encargados de capacitar a los integrantes del Programa Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud, los mismos que serán parte de la sociedad civil organizada; y que se encargarán específicamente de la evaluación participativa de la calidad de
atención en salud en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”.

6.2.4. Culminada la fase de Formación y Capacitación de los Aval del IREN Norte en Salud, serán juramentados y reconocidos pública y oficialmente, iniciando su trabajo de campo, según los instrumentos correspondientes de evaluación.

6.2.5. Los Aval del IREN Norte en salud, estarán organizados a través de Comités Evaluadores, la cual estará conformada por: Presidente, Secretaria y dos vocales y demás integrantes del Aval y serán renovadas cada dos años.

6.3. EJECUCION: comprende las siguientes acciones

6.3.1. Los Avales del IREN Norte: Defendiendo la Salud, serán los encargados de evaluar la calidad de atención del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”, a través de la aplicación de dos instrumentos: Encuesta al usuario y lista de cotejo para determinar la calidad de atención en salud, especialmente la calidad técnica y humana de las prestaciones.

6.3.2. Los Avales del IREN Norte: Defendiendo la Salud, serán los encargados de plantear conjuntamente con el personal del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”, previa problematización y análisis, las soluciones a los problemas identificados y de manera concertada, tomarán decisiones y harán efectiva la implementación de las medidas preventivo - correctivas, en el marco de la mejora continua de la calidad en salud.

6.4. MONITOREO Y EVALUACION: comprende las siguientes acciones

6.4.1 Los Avales del IREN Norte: Defendiendo la Salud, realizaran el monitoreo, conjuntamente con el responsable de la Unidad de Calidad de los establecimientos de salud, de las recomendaciones y actividades implementadas para mejorar la calidad de atención de las prestaciones de salud, y especialmente verificarán la adecuada calidad de atención, así como verificar que los procesos de atención, en el marco del aseguramiento universal se brinden adecuadamente.

6.4.2 El trabajo de los Avales del IREN Norte: Defendiendo la Salud, estará directamente coordinado con la Unidad de Calidad del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”; a fin de socializar los resultados y emprender medidas preventivas – correctivas, que fomenten niveles óptimos de calidad en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”.

6.4.3 Los Avales del IREN Norte: Defendiendo la Salud, serán los encargados, luego de 6 meses de trabajo continuo, de avalar la calidad de atención del Instituto Regional de
Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", a través de un informe semestral, el cual quedará registrado en una acta que será firmada entre avales, la Unidad de Calidad y/o la responsable de Promoción de la Salud del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", así como autoridades pertinentes, en donde se asumirán compromisos, para su ejecución en el marco de la Política Regional de Salud y el mejoramiento continuo de la calidad, y que permita recuperar la confianza y credibilidad de las familias de la Macro-Región Nor-Oriente del Perú en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza"- IREN Norte.

6.4.4 La Dirección Ejecutiva del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza"- IREN Norte, elevarán el informe final alcanzado por los Avales del IREN Norte en Salud, a la Gerencia Regional de Salud de La Libertad, con atención a la Dirección de Calidad en Salud, para que se proceda a la colocación de un sello de garantía de la calidad al Instituto certificado por los Avales del IREN Norte.

VII. DISPOSICIONES FINALES:

La Unidad de Calidad del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", se encargará de la difusión, monitoreo y supervisión del cumplimiento de la presente Directiva Administrativa.

La Dirección Ejecutiva del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza"-IREN Norte deberá tomar las medidas pertinentes para la implementación y cumplimiento de la presente Directiva Administrativa.

VIII. RESPONSABILIDAD

La Unidad de Calidad del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", será la responsable de realizar las coordinaciones respectivas con la Dirección de Calidad en Salud de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, para la implementación de la presente Directiva Administrativa.

Los responsables de la Unidad de Calidad del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza", serán los encargados de realizar las coordinaciones con los Avales del IREN Norte en salud, para las reuniones y visitas guiadas por los diferentes áreas dentro del instituto.
IX DOCUMENTO TÉCNICO:

PROGRAMA AVAL DEL IREN NORTE: DEFENDIENDO LA SALUD

1) PRESENTACIÓN

El Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" – IREN Norte, mediante la presente propuesta espera construir una Calidad de Atención que movilice todas sus capacidades, y un servicio que esté al servicio de las personas a través de un trabajo intersectorial y con la participación ciudadana a fin de recuperar la confianza de los usuarios respecto al Sistema de salud.

Para ello es necesario generar nuevas iniciativas que propicien una participación más amplia de la ciudadanía en la búsqueda de la calidad óptima de los servicios de salud, es allí donde nace la propuesta del Aval del IREN Norte, cuya finalidad es contribuir a generar transparencia de la información y participar en la difusión de información dirigida a los usuarios de los servicios y a la población en general, a cerca de los Derechos y Deberes de los Pacientes.

El Aval del IREN Norte está conformado por un conjunto de ciudadanos de la Macro-Región Nor-Oriente del Perú con representatividad social, prestigio y credibilidad entre la población, quienes serán formados previamente para visitar el Instituto Especializado y avalar las acciones del Programa Crear Sonrisas implementado en el Instituto Oncológico.

El Aval del IREN Norte tiene como propósito promover la participación de los ciudadanos en la prevención del cáncer, la promoción y el cuidado de su salud; para ello es indispensable la evaluación participativa de la problemática de su comunidad, a fin de identificar problemas y buscar soluciones de manera conjunta entre los prestadores de salud, el gobierno local y la comunidad organizada, asegurando la mejora de la calidad de atención en salud.

2) INTRODUCCION

El Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" – IREN Norte, a fin de implementar el eje de trabajo de calidad y eficiencia de los servicios de salud así como el eje de trabajo de evaluación participativa de la Política Regional de Salud ha elaborado el programa AVAL DEL IREN NORTE: Defendiendo la Salud, a través de la Unidad de Calidad; con la finalidad de evaluar el cumplimiento de la Cruzada Regional por la Calidad Técnica y Humana de los Servicios de Salud; CREAR SONRISAS, la cual con la ayuda de la sociedad civil organizada busca ofrecer a la población de la Macro-Región Nor-Oriente del Perú una atención sanitaria de la más alta calidad, segura y
oportuna, ejerciendo ciudadanía, respetando sus derechos y deberes, y promoviendo un trato digno y humano para el usuario oncológico y en especial de los más pobres. Evaluar los servicios de salud con la participación de la ciudadanía a través del Aval del IREN Norte, constituye un proceso de aprendizaje donde las personas pasan de ser beneficiarios pasivos de los programas (Participación Comunitaria) a actores que asumen su propio desarrollo como ciudadanos y ciudadanas activos (Participación Ciudadana).

El programa de Aval del IREN Norte: Defendiendo la Salud, es una estrategia de participación ciudadana cuya finalidad es evaluar participativamente al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”- IREN Norte comprometido con las acciones de mejora de la calidad, tanto en la parte técnica operativa, como en la parte humana enfocada en el trato digno y respeto hacia los derechos de las y los usuarios.

Los resultados de esta evaluación visaran positivamente la calidad de atención en las prestaciones de salud que brindan, poniendo así, los Aval del IREN Norte sellos de garantía en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” IREN Norte asegurando al público usuario de los servicios, la atención con trato digno y humano, como parte de los derechos del usuario en los servicios de salud de la Macro-Región Nor-Oriente del Perú.

Los Avales del IREN Norte serán entonces los mejores defensores de la salud en la Macro-Región Nor-Oriente del Perú.

3) ANTECEDENTES

Las primeras experiencias en el continente Americano, con respecto a la Participación en el ámbito de salud se presentan en la década de los años sesenta, por ejemplo con las experiencias del Proyecto de Salud Comunitaria en la Universidad del Valle de Colombia y el Proyecto País de la Medicina Social Comunitaria en Cuba, sin embargo estas primeras experiencias según evaluaciones no tuvieron los éxitos esperados relacionadas generalmente con la falta de capacidad de respuesta de las autoridades a las necesidades identificadas por la comunidad o con la continuación de las actitudes del personal de salud que impedía una participación verdadera en la toma de decisiones, en la programación de actividades y en la evaluación.

A partir del año 1978 con la conferencia de Alma Ata y la definición del concepto de Atención Primaria de la Salud es que aparece la primera aproximación al concepto de Participación surgiendo de esta manera por ejemplo los Agentes Comunitarios de Salud (que incluían a los(as) promotores(as) de Salud). Sin embargo después de este primer avance del concepto de Participación (más cerca de lo utilitario) se transforma y cambia a un concepto mucho más elaborado como lo menciona Evans et Al en 1980,
quien refiere que "La Gestión más eficiente de los servicios de Salud es solamente un aspecto del problema. Es igualmente importante movilizar las comunidades e individuos para tomar un rol más activo en el desarrollo de la salud (...) en lugar de depender pasivamente de un sistema gubernamental."

Con el desarrollo y puesta en práctica del enfoque de derechos se revalora el concepto de Participación Ciudadana que, no solo se convierte en una condición teórica para la implementación y sostenibilidad de mejoras y en pro del derecho a la Salud; sino que cada vez más se convierte en una exigencia de parte de la población como ha sido demostrado en diferentes mecanismos de participación a Nivel Nacional como las Consultas Ciudadanas realizadas en las Regiones La Libertad y Lambayeque (enmarcadas dentro de los Planes Participativos Regionales de Salud) y la experiencia denominada Carta de la Salud desarrollada en una alianza entre la ONGD CARE y el Ministerio de Salud.

Adicionalmente el Estado a través de diversos lineamientos y políticas trata de garantizar y evidencia la importancia de este concepto como se menciona por ejemplo en los "Lineamientos de Política Sectorial 2002 – 2012 del Sector Salud" además del "Plan Sectorial del quinquenio Agosto 2001 – Julio 2006". Justamente en el primero de ellos y dentro de los lineamientos de políticas de Promoción de Salud se encuentra el Nº3 "Fomentar y Fortalecer la Participación Ciudadana en los aspectos relacionados a mejorar la salud de las personas y las comunidades". Asimismo dentro del Acuerdo Nacional, la Política Décimo Tercera destaca un acuerdo específico sobre Participación: "El Estado Fortalecerá las redes sociales de salud, para lo cual garantizara la Participación Ciudadana y Comunitaria en el diseño, seguimiento, evaluación y control de las políticas de salud, en concordancia con los planes locales y regionales correspondientes"

La evaluación participativa tiene por objetivo hacer que la población conjuntamente con los prestadores de salud participen en la identificación de necesidades y expectativas de mejoras de calidad de los servicios de salud para una mejor atención de los usuarios.

4) OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL:
> Mejorar la atención que se brinda con la participación de los Avales y mejorar la gestión de los prestadores de salud en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" - IREN Norte

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
> Avalar la calidad de atención de los servicios de salud desde la óptica de la evaluación participativa entre los prestadores de salud y la ciudadanía.
>
Contribuir a generar transparencia de la información y resultados en materia al Programa Crear Sonrisas.
>
Participar en la identificación de necesidades y expectativas de mejoras de calidad de los servicios de salud para una mejor atención de los usuarios.
>
Participar con autoridades y personal de salud en la toma de decisiones, para mejorar el Programa Crear Sonrisas en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” - IREN Norte.
>
Generar nuevas iniciativas que propicien una participación más amplia de la ciudadanía en la búsqueda de la calidad óptima de los servicios de salud en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” - IREN Norte.

5) MARCO CONCEPTUAL

5.1 PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD

La participación ciudadana es definida como una dimensión fundamental de todo sistema democrático, pues contribuye a que los derechos y deberes institucionalmente establecidos sean efectivamente reconocidos y ejercidos. Asimismo, requiere, por una parte, que el sector público tenga la apertura, genere la información y establezca espacios y mecanismos que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía. Y por otra parte, necesita de una ciudadanía que se involucre en las cuestiones públicas, con organizaciones fuertes que representen toda su diversidad.

Reca, M. desde su trabajo de Participación Ciudadana en salud, describe a la participación ciudadana como un derecho e instrumento para una gestión eficiente en salud y, además, como un proceso de empoderamiento que incrementa la capacidad efectiva de las personas de ejercer control sobre el sistema de salud.

De otro lado, Larraín, H. Psicóloga y consultora de UNICEF, hace mención que, “El diseño e implementación de una Reforma de la Salud requiere desde su inicio un proceso de participación de la ciudadanía, con preocupación especial en la convocatoria de aquellos sectores de la comunidad que, por su ubicación en el sistema social, no tienen capacidad de hacerse escuchar, de utilizar mecanismos de presión o de hacer llegar sus puntos de vista, pero que, sin embargo, vivirán directamente el impacto de las decisiones que se tomen”.

Entendida así, la participación tiene la virtud de contribuir a generar una relación de colaboración y respeto mutuo entre el Estado y la ciudadanía. Asimismo, favorece el fortalecimiento de la sociedad civil y permite una mayor legitimidad de las políticas públicas.
5.2 EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Dentro del Sistema General de Salud se indica que se deben realizar procesos constantes y continuos de evaluación de acuerdo a estándares de calidad previamente definidos, en donde los usuarios del servicio tengan la oportunidad de manifestar su grado de satisfacción frente al servicio de salud que reciben.

La evaluación de los servicios de salud pretende medir los resultados de los esfuerzos e intervenciones desplegadas por el personal de salud, basado en la garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios.

La evaluación va permitir identificar oportunamente los problemas que se dan en las prestaciones, y en base a ello diseñar planes de mejora continua de la calidad para rediseñar los procesos de atención dirigidos a los usuarios de salud.

Pero como definir oportunamente problemas de salud en las prestaciones, sino es a través de conocer las expectativas de los usuarios, y como conocer las expectativas de los usuarios sino es a través de su participación en la evaluación de los servicios de salud, es ahí donde radica la importancia de involucrar a la ciudadanía en los procesos de evaluación participativa (Comunidad - Personal de salud), por ser vital para la construcción y desarrollo de los servicios prestatarios de salud.

5.3. PERSPECTIVA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA DEL AVAL EN EL SECTOR SALUD

La implementación y desarrollo del Aval del IREN Norte se asumirá, como un reto, como la oportunidad de avanzar hacia formas más efectivas de participación ciudadana, que permitan el ejercicio pleno de los derechos ciudadano.

El Aval del IREN Norte, nace como una estrategia de participación ciudadana y un mecanismo de la evaluación participativa, que busca recuperar la confianza de la ciudadanía de la Macro-Región Nor-Oriente del Perú, y cuya finalidad es involucrarse en las políticas públicas de salud para una mejor vigilancia y control de los procesos de atención sanitaria. Asimismo, avalar la calidad de las prestaciones de salud conjuntamente con el personal del IREN Norte, identificando problemas, proponiendo alternativas de solución acorde con las expectativas de la población, participando en la implementación, monitoreo y evaluación de las acciones implementadas, que contribuyan a mejorar la calidad de atención de las prestaciones de los servicios de salud en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” - IREN Norte.

La participación de los Avales en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” - IREN Norte. recuperará la confianza de la ciudadanía en relación a los servicios de salud, y en medida en que el Sector Salud reconozca la
necesidad de ampliar los espacios de participación ciudadana y la ciudadanía identifique la importancia de su participación, estaremos avanzando en el proceso de construcción de una ciudadanía más incluyente y participativa, que conozca y ejerza sus derechos para el beneficio y protección de su salud.

Para lograr este reto, el Aval deberá impulsar el tránsito de una cultura de ciudadanos beneficiarios hacia una de ciudadanos usuarios con derechos activos, cuya opinión debe ser tomada en cuenta en la definición de los servicios, su evaluación en cuanto a disponibilidad, cobertura y calidad. Esta visión pone a los ciudadanos en el centro de la gestión pública y los transforma en una fuente de legitimidad del Estado.

6) MARCO LEGAL

- Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones de Salud, aprobado por Resolución Ministerial Nº 573-2003-SA/DM.
- Directiva Nº 047-2004-Minsa/DGSP-V.01: "Lineamientos para la organización y funcionamiento de la estructura de calidad en los hospitales".
- Plan Regional Participativo y Conclerado en Salud y Consulta Ciudadana para definir las Prioridades Regionales de Salud 2005-2010, aprobado por acuerdo Regional Nº 005-2005-CR/GR-LL.
- R.M. Nº 143 – 2006 / MINSA – Directiva para el funcionamiento del Equipo de Gestión de la Calidad en las Direcciones de Salud
- RM Nº 519-2006-MINSA: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
- RM Nº 640-2006-MINSA: Manual para la Mejora Continua de la Calidad
- RG Nº 375 – 2008 – GR-LL/GGR/GS: que aprueba el documento técnico: "Política Regional de Salud La Libertad"

7) MARCO METODOLOGICO

El presente trabajo, es un programa que tiene como estrategia fundamental la participación ciudadana para evaluar la calidad de las prestaciones de salud basada en estándares óptimos de calidad factibles de alcanzar por los trabajadores del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" - IREN Norte.
Las personas participantes de este programa serán denominados "AVAL DEL IREN NORTE", se les identificará dentro de la población según los criterios de selección previamente definidos, la convocatoria estará a cargo de la Unidad de Calidad en coordinación con la responsable de Promoción de la Salud.

LOS AVALES, recibirán una capacitación de parte de la Dirección de Calidad de la Gerencia Regional de Salud, para empoderarlos y fortalecer sus conocimientos respecto a los programas sanitarios. Asimismo, se les preparará en el manejo adecuado y correcto llenado de los instrumentos de evaluación que aplicarán en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" – IREN Norte, se les dará las pautas de los criterios de evaluación y calificación final para que el IREN Norte sea avalado.

7.1. LINEAMIENTOS GENERALES

Aunque se considera preferentemente que las personas integrantes del Aval sean parte de agrupaciones sociales, por su representatividad y espíritu de servicio, eventualmente algún elemento destacado y reconocido socialmente su comunidad podrá formar parte del Aval.

Los requisitos indispensables para ser Aval del IREN Norte se pueden reunir bajo los siguientes criterios de selección.

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

- Ser mayores de 18 años.
- Ser líder en su comunidad
- Pertenecer a una OSB, Agrupaciones sociales, u otros
- Asociación de Jubilados
- Asociación de promotoras(es) de salud
- Disponibilidad de tiempo
- Nivel básico escolar (debe saber leer y escribir correctamente)
- Honorabilidad reconocida por su comunidad
- Neutralidad política comprobada.
- Sin interés de lucro.
- Tener un carácter académico o bien de representación social.
- No tener antecedentes penales, judiciales o estar sujeto algún proceso que le impida ejercer su función de Aval.
- No ser persona conflictiva identificada por la comunidad.
- Experiencia y conocimientos en las áreas de salud y/o calidad, o bien tenga interés por aprender y desarrollarlo.
- Voluntad de servicio.

Una vez que el candidato a Aval del IREN Norte Aval del IREN Norte ha demostrado cumplir con los requisitos anteriores, se procede a la toma de protesta de acuerdo con los preceptos del código de conducta y firma de una acta de instalación, en donde
quedan convenidas las acciones a realizar por las autoridades del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" - IREN Norte, y el Aval.

7.2 ORGANIZACIÓN

La forma de organización del Aval del IREN Norte dependerá de sus características socioculturales de acuerdo a su lugar de origen y heterogeneidad de sus integrantes. Su organización será:

**Interna:** Se conformará una directiva integrada por Presidente(a), Secretario (a) y dos vocales, quienes conformarán el comité de evaluación que avalaran al el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" - IREN Norte, distribuyendo funciones y actividades de forma democrática, con rotación de puestos, funciones y actividades con la periodicidad que el grupo determine.

El funcionamiento interno y externo será de estructura horizontal, el trabajo será democrático, participativo y justo, aprovechando las experiencias de cada uno y el tiempo disponible para la ejecución de las actividades.

**Externa:** Los Avalos del IREN Norte coordinarán y se interrelacionarán con un trató digo y amable con:
- La Dirección de Calidad de la Gerencia Regional de Salud de La Libertad
- Los equipos de calidad de otras redes y micro redes
- Otras instituciones tales como Municipalidades, Educación, ONGs, etc.
- Unidad de Calidad del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" - IREN Norte.

Los integrantes del Aval contarán con los ambientes de la Oficina de la Unidad de Calidad del IREN Norte para realizar sus reuniones periódicas, su sistematización y evaluación de información recogida en sus intervenciones en el IREN Norte.
A. FUNCIONES DEL PRESIDENTE (A):

1. Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades del plan de trabajo del Aval del IREN Norte, siendo responsable del cumplimiento de las actividades programadas de acuerdo al plan de trabajo.

2. Cumplir y hacer cumplir las actividades programadas dentro del plan de trabajo del Aval del IREN Norte.

3. Comunicar al Director del Instituto Especializado el plan de trabajo del Aval del IREN Norte y las actividades programadas a ejecutar para evaluar la calidad de atención y seguridad del usuario externo.

4. Convocar a reunión general de Avales del IREN Norte para evaluar el cumplimiento de los avances del plan de trabajo, realizar el monitoreo de cumplimiento de las acciones implementadas para mejora continua de la calidad y seguridad del usuario externo.

5. Coordinar permanentemente con el (la) responsable de la Unidad de Calidad del Instituto Especializado para la ejecución de actividades que mejoren la calidad de atención en salud y seguridad del usuario externo.

6. Presentar al Director del Instituto Especializado los consolidados de informes de evaluación de la calidad de atención y seguridad del usuario externo, consolidado de monitoreo de avances de la implementación de soluciones para mejora de la calidad de atención en el IREN Norte, el consolidado de quejas y reclamos realizados mensualmente, atendidos por el Aval del IREN Norte durante su permanencia en la oficina de escucha al usuario, el consolidado del monitoreo de los cumplimientos de los compromisos asumidos por el personal de salud en los diversos programas vinculados a la mejora de la calidad.

7. Firmar los informes de consolidados de quejas y reclamos de usuarios externos y los informes de monitoreo de calidad de atención y seguridad del usuario externo, consolidado de monitoreo de implementación de soluciones para la mejora continua de la calidad y consolidado de monitoreo de avances de la implementación de los compromisos asumidos por el personal de salud.

8. Certificar a los Seres de Calidad en coordinación con el Director del Instituto Especializado, según consideraciones de selección del Ser de Calidad a tener en cuenta por el Aval del IREN Norte.
9. Emitir el informe final firmado, del grado de calidad obtenido por el IREN Norte, evaluado por el Aval del IREN Norte, para finalmente certificar con sello de garantía de calidad de atención excelente y seguridad del usuario externo.

B. FUNCIONES DEL SECRETARIA(O):

1. Es el encargado de la ejecución y coordinación de las actividades de apoyo secretarial.

2. Revisar y preparar la documentación, informes y consolidados para la firma del presidente(a) del Aval del IREN Norte, según corresponda.

3. Preparar la agenda para las reuniones con los Avales Libertecios en Salud del distrito o provincia.

4. Guardar actualizados y bajo responsabilidad: los cargos de los informes de calidad de atención en salud y seguridad del usuario externo, consolidado de monitoreo de avances de la implementación de soluciones para mejora de la calidad de atención en el IREN Norte, el consolidado de quejas y reclamos atendidos por el Aval del IREN Norte durante su permanencia en la oficina de escucha al usuario, el consolidado del monitoreo de los cumplimientos de los compromisos asumidos por el personal de salud en los diversos programas vinculados a la mejora de la calidad.

5. Mantener actualizados los archivos de los documentos de la Secretaría.

6. Participar en las reuniones con los demás Avales en Salud, encargándose de: dar lectura del acta de la sesión anterior, pasar lista y anotar el número de asistentes, anotar en actas todas las naciones o propuestas de los Aval del IREN Norte en la reunión.

7. Realizar otras actividades que le corresponden y las que el Presidente del comité evaluador y avalador del Aval del IREN Norte le indique.

C. FUNCIONES DEL VOCAL (ES):

1. Apoyar al presidente(a), secretario(a) y demás integrantes del Aval del IREN Norte en la ejecución de acciones que contribuyan en la mejora continua de la calidad de atención en salud y seguridad del usuario externo.
2. Fomentar la participación de los Aval del IREN Norte en la aplicación adecuada de los instrumentos a utilizar para el cumplimiento de la directiva: PAUTAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA AVAL DEL IREN NORTE: DEFENDIENDO LA SALUD, COMO ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA Y EVALUACION PARTICIPATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD; formulada por la Unidad de Calidad del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza".

3. Participar en las reuniones del Aval del IREN Norte, con voz y voto.

4. Apoyar a los integrantes del Aval del IREN Norte en la aplicación de las encuestas al usuario externo para evaluar el cumplimiento del programa CReAR SonRISAS y la lista de cotejo para verificar seguridad del usuario externo.

5. Velar el cumplimiento del plan de trabajo del Aval del IREN Norte y por la continuidad interrumpida de la ejecución de las actividades programadas según cronograma.

6. Fomentar el trabajo en equipo y solidario entre Avalos, el buen criterio de evaluación de los Aval del IREN Norte en Salud que aseguren el atributo de Aceptabilidad, el cual permita recuperar la confianza de las familias usuarias hacia el IREN Norte.

7.3 CAPACITACION DEL AVAL DEL IREN NORTE

La capacitación es una herramienta poderosa para garantizar el buen desempeño del Aval del IREN Norte, pues permitirá el EMPDERAMIENTO de los Avalos fortaleciendo sus capacidades ciudadanas a través de una acción práctica. La capacitación que se realizará en el marco del programa de Aval tiene dos objetivos:

- Fortalecer las capacidades ciudadanas de los Avalos del IREN Norte, para lograr acciones concretas, eficientes y transparentes en el proceso de avalar la calidad del servicio de salud.

- Potenciar los espacios de participación de los Avalos del IREN Norte, propiciando la adecuada toma de decisiones de manera conjunta para una mejor alternativa de solución frente a situaciones inadecuadas de salud.

El proceso de formación de todo Aval consistirá en una preparación previa, la cual se dará a través de guías de capacitación tanto conceptual como metodológica, en temas como: Políticas Regionales de Salud y sus ejes de Calidad y Evaluación Participativa, CReAR SonRISAS, Ciudadanía en Salud: Deberes y Derechos,
Aseguramiento, Gestión Territorial, Seguridad del paciente, Acreditación e instrumentos que faciliten el trabajo del Aval y que garanticen su buen desempeño.

Para el desarrollo de los temas de capacitación se utilizara la metodología expositiva-participativa, realización de socio-dramas y dinámicas que asegurarán el reforzamiento del aprendizaje de los temas impartidos. Además, se aplicará un pre test para evaluar el nivel de conocimientos al ingreso de cada sesión y un post test general que se tomará al final del desarrollo de la capacitación.

Al culminar el desarrollo de la capacitación los Avales estarán en condiciones de vigilar si el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” - IREN Norte, atiende con calidad a los usuarios que acuden por una prestación sanitaria. Asimismo, podrán socializar con los ciudadanos los temas desarrollados y a través de este efecto multiplicador lograr una ciudadanía mejor informada respecto a los servicios de salud.

7.4. AMBITO DE ACCION

El Aval del IREN Norte se implementará en la Macro-Región Nor-Oriente del Perú, que corresponde a la jurisdicción del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” - IREN Norte. El Aval visitará el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza” - IREN Norte, informando posteriormente los resultados obtenidos a la Unidad de Calidad y exponiéndolo en las reuniones periódicas de Avales. Asimismo, podrán ejecutar visitas de evaluación fuera de su jurisdicción, previas coordinaciones con las redes o micro-redes a visitar y los avales de la jurisdicción.

Para la intervención de los avales, es necesario primero la elaboración de su plan de trabajo, en el cual establezcan las visitas e intervenciones de acuerdo a un cronograma para posteriormente sistematizarlas y elaborar el informe final del Aval.

7.5. FUNCIONES

1. Defender la salud de las familias de su jurisdicción en todo momento, dando prioridad a los aspectos preventivos del cáncer en las zonas pobres y de extrema pobreza.

2. Educar a las familias en como ejercer ciudadanía en salud: ¿Cuáles son sus deberes y derechos?

3. Aplicar los instrumentos de evaluación que avalarán el cumplimiento del programa
Crear Sonrisas, que medirá si se brinda calidad en las atenciones de salud a las familias de su jurisdicción.

4. Avatar cuando las condiciones, acciones y actitudes que se brindan en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas "Dr. Luis Pinillos Ganoza" - IREN Norte son de calidad seguras, justas y oportunas.

5. Canalizar las quejas o reclamos de los usuarios para su solución a través de la Dirección ejecutiva del Instituto y/o la Dirección de Calidad de la Gerencia Regional de Salud.

6. Identificar problemas dentro de los procesos de atención del IREN Norte y buscar solución conjunta con el personal del instituto, priorizando problemas en el seguro integral de salud para los pobres, la atención y la disponibilidad oportuna de los medicamentos.

7. Establecer compromisos y firmar acuerdos con el personal del IREN Norte de salud en cuanto a la mejora continua de la calidad de atención a los usuarios externos.

8. Vigilar que los pacientes oncológicos y pobres de su jurisdicción estén afiliados al seguro integral de salud.

9. Participar activamente en la priorización de problemas sanitarios de su jurisdicción así como en el cumplimiento de los compromisos asumidos.

10. Vigilar si el personal de salud cumple con los objetivos y las tareas que implica Crear Sonrisas en las familias, tanto dentro del IREN Norte como en sus hogares.

11. Identificar, a los trabajadores de salud de alto desempeño, y que tengan un alto grado de calidad humana para reconocerlos públicamente como seres de calidad.

12. Gestionar con otros actores locales el involucramiento para la mejora de la salud de las familias de su jurisdicción.

7.6. COORDINACION DEL AVAL CON AUTORIDADES DE SALUD Y ENTRE AVALLES

El Aval del IREN Norte deberá interactuar y relacionarse cordialmente con autoridades locales, autoridades de salud de nivel local y regional, líderes de calidad, equipos de calidad en salud, y ciudadanía en general a fin de socializar los resultados obtenidos y propiciar del análisis y reflexión de los problemas encontrados, así como de los éxitos
logrados en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud y las experiencias adquiridas en la visita al IREN Norte y la interrelación con el público usuario de salud.

Una fortaleza más para el Aval del IREN Norte será el dialogo y la reflexión con otros Avales Liberteños; para ello deberá canalizarse esfuerzos para propiciar reuniones locales, distritales entre grupos de Avales, que favorezcan el intercambio de experiencias sobre los avances del Programa Crear Sonrisas y la mejora de los servicios de salud. Así mismo se sugiere el uso del correo electrónico y páginas web para compartir y mantener un fuerte dialogo Liberteño. La retroalimentación con las organizaciones y el intercambio de experiencias entre Avales de diferente jurisdicción fortalecerá la permanencia de las organizaciones que conforman el Aval del IREN Norte.

7.7. ANEXOS

<table>
<thead>
<tr>
<th>Actividad</th>
<th>Instrumentos</th>
<th>Lugar de Aplicación</th>
<th>Responsables</th>
<th>Cronograma (Por meses)</th>
<th>Fuentes de Información</th>
<th>Equipo y Material Requerido</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Recomendaciones y Sugerencias:
FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS "DR. LUIS PINILLOS GANDOZA" – IREN NORTE

<table>
<thead>
<tr>
<th>DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA (opcional)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>APELLIDOS:</td>
</tr>
<tr>
<td>NOMBRES:</td>
</tr>
<tr>
<td>DNI N°:</td>
</tr>
<tr>
<td>DISTRITO:</td>
</tr>
<tr>
<td>AREA Rural ____ Urbana ____</td>
</tr>
<tr>
<td>TELÉFONO Casa:</td>
</tr>
<tr>
<td>Celular:</td>
</tr>
<tr>
<td>TIPO DE SEGURO:</td>
</tr>
<tr>
<td>Subsidiado ____ Semi-subsidiado ____ No tiene seguro: ___</td>
</tr>
<tr>
<td>APELLIDOS Y NOMBRES DEL AFECTADO (si es diferente al que presenta):</td>
</tr>
<tr>
<td>DNI N°:</td>
</tr>
<tr>
<td>Correo electrónico:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO (marque con un aspe, según su caso)

- [ ] Maltrato al Usuario Verbal
- [ ] Negligencia (especifique)
- [ ] Cobros indebidos
- [ ] No me afiliaron al SIS teniendo requisitos
- [ ] Maltrato al Usuario Psicológico
- [ ] Ausencia del profesional de la salud
- [ ] Otros: _______________________________________
- [ ] ______________________________

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

___________________________________________________________________________________________

¿TIENE DOCUMENTO QUE SUSTENTA LA QUEJA? NO ( ) SI( ) ¿CUÁL? __________________________

<table>
<thead>
<tr>
<th>FECHA DE LA QUEJA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>DD</td>
</tr>
</tbody>
</table>

SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÓN PARA MEJORAR Y/O MANTENER EL SERVICIO

___________________________________________________________________________________________

___________________________________________________________________________________________

___________________________________________________________________________________________

___________________________________________________________________________________________

FIRMA DEL USUARIO QUE PRESENTA LA QUEJA

HUELLA DIGITAL
CERTIFICADO DE AVAL

POR EL PRESENTE CERTIFICADO SE AVALA QUE EN LOS DERECHOS TUYOS Y DE TU FAMILIA SON RESPETADOS Y SERÁN ATENDIDOS CON CALIDAD

GERENCIA DE SALUD LA LIBERTAD
DIRECCION DE SALUD DE LAS PERSONAS
DIRECCION DE CALIDAD

Recuperando la confianza en los establecimientos de salud