



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 18 de Octubre de 2017

**Visto:** El expediente N° 20634-2017 con el Oficio N° 173-OGC-2017-HCH, de fecha 22 de agosto de 2017 y el Memorando N° 802-OGC-2017-HNCH, 06 de septiembre del 2017, sobre la aprobación de la Directiva Administrativa N° 005-DG-GGC-DC-HCH-2017.V.02 "Disposiciones para la Orientación e Información al Usuario en el Hospital Cayetano Heredia", y;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. La protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. Asimismo, la información en salud es de interés público. Toda persona está obligada a proporcionar a la Autoridad de Salud la información que le sea exigible de acuerdo a ley. La que el Estado tiene en su poder es de dominio público, con las excepciones que establece la ley;

Que, mediante la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, norma que modifica la Ley General de Salud respecto al Acceso a los Servicios de Salud, Acceso a la Información, Atención y recuperación de la Salud, Consentimiento Informado; así como también las incompatibilidades, limitaciones y prohibiciones y vulneración de derechos en los servicios de salud;

Que, el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, tiene por objeto reglamentar la Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud, así como, el acceso a la información y consentimiento informado;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinales Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud, estableciendo el punto 5.4 que los documentos que se emitan tendrán la siguiente denominación según el caso: Normativa Técnica de Salud, Directiva, Guías Técnicas o Manuales y Documentos Técnicos; por lo que, en el numeral 6.1.2, señala que debe entenderse la Directiva como el Documento Normativo con el que se establece aspectos técnicos y operativos en materias específicas y cuya emisión puede obedecer a lo dispuesto en una norma legal de carácter general o de una NTS. Las Directivas pueden ser de aplicación en todo el sector salud, si por la naturaleza de su contenido así se requiere, debiendo ser expresamente señalado en el Ámbito de Aplicación de las mismas. Por la naturaleza de su contenido, las Directivas se denominan: 1) Directivas Administrativas, cuando están dirigidas a temas del ámbito administrativo. 2) Directivas Sanitarias, cuando están dirigidas a temas del ámbito sanitario;



Que, mediante la Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, se aprobó la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02, "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la cual tiene por finalidad: "Contribuir a garantizar a los usuarios y al sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuentan con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos;



Atendiendo a los considerandos antes expuestos, resulta necesario aprobar la Directiva Administrativa N° 005-DG-OGC-OC-HCH-2017 V.02, "Disposiciones para la Orientación e Información al usuario en el Hospital Cayetano Heredia", la cual tiene como finalidad: "Contribuir a mejorar la calidad de orientación e información al usuario sobre los procesos de atención en el Hospital Cayetano Heredia";

Que, estando a lo propuesto por la Jefa de Gestión de Calidad; y lo opinado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 692-2017-OAJ/HCH;



Con la visación del Jefe de las Jefaturas de las Oficinas de Gestión de la Calidad y Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 y las facultades previstas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia aprobado por Resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR** la Directiva Administrativa N° 005-DG-GGC-DC-HCH-2017.V.02 "Disposiciones para la Orientación e Información al Usuario en el Hospital Cayetano Heredia, la misma que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.- ENCARGAR** a la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Cayetano Heredia, adopte las acciones administrativas para el cumplimiento de la presente Directiva.

**Artículo 3°.- DISPONER** que el Jefe de la Oficina de Comunicaciones efectúe la publicación de la presente Resolución en la página web del Hospital.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

 **MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL CAYETANO HEREDIA**  
*Aida Cecilia Palacios Ramirez*  
Dra. AIDA CECILIA PALACIOS RAMIREZ  
DIRECTORA GENERAL  
C.M.P. 23579 R.N.E. 9834

( ) ACPR/BIC/ACV  
DISTRIBUCIÓN:  
( ) DG  
( ) OGC  
( ) OAJ  
( ) OCOM

**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°005. DG-OGC- OC-HCH-2017 V. 02**

**DISPOSICIONES PARA LA ORIENTACION E INFORMACION AL USUARIO EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA**

**I. FINALIDAD**

Contribuir a mejorar la calidad de orientación e información al usuario sobre los procesos de atención en el Hospital Cayetano Heredia.

**II. OBJETIVO**

Estandarizar el paquete de información del proceso de atención al usuario en el hospital a través de la implementación diversos mecanismos de orientación e información al usuario.

**III. AMBITO DE APLICACIÓN**

La presente directiva es de aplicación obligatoria para el personal de la Oficina de comunicaciones, plataforma de atención al usuario y trabajadores, sean nombrados y contratados, que brindan servicios en los diferentes unidades productoras de servicios del Hospital Cayetano Heredia.

**IV. BASE LEGAL**

- Ley N°26842 Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, ley que establece los Derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud
- Decreto Supremo N° 027 -2015-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley N°29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarios de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N°850-2016 MINSA “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud” 28 de Octubre 2016.
- Resolución Ministerial N°456-2007 MINSA. “Norma Técnica N°050-MINSA/DGSP V.02 “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- Resolución Ministerial N°216-2007 MINSA “Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/ MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad”
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA Aprueban Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud. “



## V. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1 DEFINICIONES OPERATIVAS

**Informar:** Es aquella acción a través del cual una persona dá cuenta de algún hecho, evento, acontecimiento a otra que lo desconoce, es decir, nos pone en conocimiento de alguna información y /o noticia.

**Orientar.-** Es una acción que hace referencia a situar algo desconocido, es decir guiar a un sujeto hacia un lugar determinado que desconoce.

**Información al usuario.-** Es toda acción en la que se brinda información para hacer de conocimiento al usuario sobre los diversos procesos para recibir una atención en los diferentes servicios del hospital.

**Orientación al usuario.-** Es toda acción en la que el personal guía al usuario a los diversos servicios del hospital según la necesidad de ubicación para recibir una atención en la especialidad o servicio requerido.

### 5.2 ASPECTOS GENERALES

- 5.2.1 Los usuarios de los Servicios de Salud del Hospital Cayetano Heredia tienen derecho a ser informados adecuadamente y oportunamente, respecto a trámites para la atención y la cartera de servicios.
- 5.2.2 La difusión de los materiales de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud se implementará en lugares visibles y estratégicos definidos por el equipo de comunicaciones para conocimiento de los usuarios externos.
- 5.2.3 Los trabajadores de los diferentes servicios contribuirán a brindar información y orientación al usuario sobre los diversos procesos de atención de su área de acción.
- 5.2.4 El personal de la plataforma de atención al usuario brindará un trato personalizado a todos los usuarios considerando el respeto, los valores y las creencias del usuario, con especial atención a los adultos mayores, gestantes y usuarios con discapacidad.
- 5.2.5 El personal de la plataforma de atención del usuario brindará información al usuario de manera oportuna, respetuosa, y que responda las necesidades de los usuarios; con un lenguaje claro y de fácil comprensión.
- 5.2.5 El personal de la Plataforma de atención del usuario preparará un file de información que contenga la siguiente información:
- ✓ Cartera de Servicios



- ✓ Flujogramas de atención en la Consulta externa actualizados (Atención de Pacientes SIS y pagantes)
- ✓ Procesos para Referencias y Contrareferencias de los pacientes SIS,
- ✓ Servicios de Apoyo al Diagnóstico,
- ✓ Trámite Documentario
- ✓ Procedimientos que realicen las diferentes especialidades Médicas
- ✓ Directorio telefónico de Instituciones afines al sector Salud (Hospitalización, Institutos Especializados, Redes y Micro Redes de la Jurisdicción, Centros de Salud, Municipalidades, etc.
- ✓ Directorio Telefónico del Hospital (líneas directas y anexos)
- ✓ Directorio de Jefaturas Departamentos y Oficinas
- ✓ Plano del Hospital
- ✓ Relación de Consultorios
- ✓ Ubicación de los Módulos para citas de las especialidades médicas (Admisión y Consultorios)
- ✓ Información actualizada de los exámenes de Apoyo al Diagnóstico (Laboratorio, Diagnóstico por Imágenes)
- ✓ Información actualizada de las citas.

## VI.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 MECANISMOS QUE DEFINE EL PAQUETE DE INFORMACIÓN AL USUARIO

El paquete de información del usuario estará definido de la siguiente manera:

#### 6.1.1 Mecanismo de información al usuario con material de difusión

- a) Material informativo sobre la cartera de servicios que ofrece el hospital para la atención de los usuarios. (afiches, gigantografías, dípticos, mosquitos, correo masivos, pagina web, facebook etc.)
- b) Material informativa de la atención del paciente en el servicio de admisión para obtener una cita.
- c) Material informativo sobre el flujograma de atención en la Consulta externa: atención de paciente SIS y pagante.
- d) Material informativo de los derechos del usuario en salud. (gigantografías, afiches, trípticos, dípticos.
- e) Material informativos sobre los horarios de atención en Consulta Externa, visita de familiares
- f) Material informativo sobre los pasos para ser atendido en la Consulta Externa: pacientes SIS y pagante.
- g) Material informativo de la existencia del libro de reclamaciones y las ubicaciones del mencionado libro en el hospital.



- h) Material informativo de los pasos para la atención de los reclamos.
- i) Material informativo para la atención en emergencia y hospitalización.
- j) Material informativo sobre los deberes del usuario cuando acude a los establecimientos de salud. (gigantografías, afiches, trípticos, dípticos).

#### **6.1.2 Mecanismo de información al usuario de manera personalizada**

- a) Atención al usuario por vía telefónica en la plataforma de atención del usuario de la Consulta Externa.
- b) Atención al usuario vía telefónica en la plataforma de atención del usuario de Emergencia.
- c) Atención directa al usuario por el personal de comunicaciones sobre las consultas, información y orientación que requiera el usuario en la plataforma de atención al usuario del hospital en la Consulta Externa.
- d) Atención directa al usuario sobre las consultas, información y orientación que requiere el usuario cuando acuda a la plataforma de atención al usuario en Emergencia.
- e) Atención directa al usuario por el personal de comunicaciones ubicado en puntos estratégicos, tales como laboratorio, admisión, rayos x, urología y pasadizos de la Consulta Externa.

### **6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO**

El proceso de atención al usuario para brindar información y orientación al usuario se realizará considerando los siguientes pasos:

#### Paso 1

El usuario se dirige a la Plataforma de Atención al Usuario (PAU).

#### \*Paso 2

Personal orientador saluda cordialmente y explica el proceso de atención a solicitud del usuario.

#### \*Paso 3

El personal orientador brinda al usuario una respuesta exacta, precisa, fiable y adecuada en relación a su solicitud de información.

#### \*Paso 4

El personal orientador facilitará al usuario que acude por primera vez a la plataforma, material informativo de la Cartera de Servicios y el flujo de atención en la Consulta Externa, según la necesidad que lo requiera.

#### Paso 5

El personal orientador registrará las atenciones realizadas, describiendo el tema de información u orientación otorgada al usuario según registro establecido en el servicio.



## VII.- RESPONSABILIDADES

Para el cumplimiento de la presente directiva se establece las siguientes responsabilidades:

- ✓ La Jefatura de Comunicaciones será responsable de actualizar el paquete de información al usuario periódicamente en coordinación con los servicios involucrados.
- ✓ La jefatura de comunicaciones será responsable del monitoreo del cumplimiento de la difusión del paquete de información al usuario a través de los diversos medios definidos en la presente directiva.
- ✓ La jefatura de comunicaciones será responsable de supervisar al personal de la plataforma de atención al usuario para el cumplimiento del paquete de información al usuario.
- ✓ La jefatura de comunicaciones será responsable de la difusión del paquete de información al usuario a través de diversos medios de difusión según lo establecido en la presente directiva.
- ✓ La jefatura de Comunicaciones será responsable de difundir el paquete de información a los Jefes de Departamentos y Oficinas.
- ✓ La jefatura de Comunicaciones será responsable de remitir un informe trimestral a la Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad sobre el cumplimiento de la presente directiva.

## VIII.- DISPOSICIONES FINALES

- ✓ El personal de la plataforma de atención al usuario serán capacitados periódicamente por su jefatura de comunicaciones con indicadores de evaluación (pre-test y post- test) sobre el paquete de información al usuario, en derechos del usuario, técnicas de atención al usuario y trato al usuario.
- ✓ La elaboración del material de difusión sobre el paquete de información al usuario será en un lenguaje claro y sencillo al entendimiento al usuario con previa validación.
- ✓ El material de difusión que contiene el paquete de información se dispondrá constantemente en la plataforma de atención al usuario de la Consulta Externa, Emergencia.
- ✓ La Jefatura de la Oficina de Comunicaciones y la Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad estarán en permanente coordinación para la mejora continua de la información hacia el usuario.
- ✓ El equipo de la Oficina de Gestión de Calidad evaluará la satisfacción del usuario en relación a la información recibida según la Encuesta SERVQUAL de acuerdo al plan anual de gestión de calidad

