



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

San Martín de Porres, 02 de JULIO de 2020

Visto, el expediente N°9142-2020, con el Oficio N°087-OGC-2020- HCH, la Oficina de Gestión de la Calidad, remite el proyecto de Directiva Sanitaria N°003-DG-OGC-DE-DM-DC-DP-DGO-DECC-DEIYT-OEI-UFGDS/HCH-2020 V.01 Disposiciones para la Información al familiar responsable de los pacientes hospitalizados en el Hospital Cayetano Heredia", para su aprobación y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley General de Salud, Ley N° 26842, establece que: "La protección de la salud es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla", asimismo, el artículo VI del Título Preliminar, señala en su primer párrafo que: "Es de interés público la provisión de los servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad";

Que, mediante el Decreto Supremo N°008-2020-SA, el Ministerio de Salud declaró en Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por el plazo de 90 días calendario por la existencia del COVID 19, dictando medidas de prevención y control para evitar la propagación del COVID 19 en instituciones públicas y privadas, centros educativos, espacios públicos, privados y centros laborales;

Que, el artículo 79° de la Ley N°26842, Ley General de Salud, contempla que la Autoridad de Salud queda facultada para dictar las medidas de prevención y control para evitar la aparición y propagación de enfermedades transmisibles. Todas las personas naturales o jurídicas dentro del territorio, quedan obligadas al cumplimiento de dichas medidas bajo sanción;

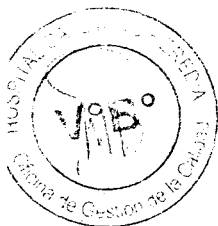
Que, el Decreto Supremo N°094-2020-PCM, amplió el Estado de Emergencia Nacional hasta el 30 de junio de 2020, disponiendo continuar con el aislamiento social obligatorio, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19;

Que, la Organización Mundial de la Salud ha calificado el brote del COVID 19, como una pandemia al haberse extendido en más de cien países de manera simultánea;

Que, mediante Decreto de Urgencia N°025-2020, se dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional, a efectos de establecer mecanismos inmediatos para la protección de la salud de la población y minimizar el impacto sanitario de situaciones de afectación a ésta;

Que, mediante Decreto de Urgencia N°026-2020, se establecen diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus COVID 19, en el territorio nacional;

Que, con la Resolución Ministerial N°039-2020-MINSA, se aprueba el Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus-19;



Que, mediante Resolución Ministerial N°850-2016/MINSA, se 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, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud;

Que, debe entenderse a 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, con la finalidad de contribuir a mejorar el acceso a la información al familiar responsable sobre el estado de salud del paciente hospitalizado en el Hospital Cayetano Heredia, es necesario contar con una Directiva Sanitaria para dicho fin;

Que, estando a lo propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad y lo opinado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N°557-2020-OAJ/HCH;

Con el visto de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de 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 Sanitaria N°003-DG-OGC-DE-DM-DC-DP-DGO-DECC-DEIYT-OEI-UFGDS/HCH-2020 V. 01 "Disposiciones para la Información al Familiar Responsable de los Pacientes Hospitalizados en el Hospital Cayetano Heredia"

Artículo 2°.- DISPONER, que la Oficina de Gestión de la Calidad adopte las acciones administrativas para el cumplimiento de la Directiva aprobada.

Artículo 3°.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones efectúe la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el portal de transparencia estándar del Hospital Cayetano Heredia.

Regístrese y comuníquese

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
DRA. AIDA CECILIA PALACIOS RAMÍREZ
DIRECTORA GENERAL
CMP 23579 RNE 9834

ACRPR/BIC/PORG
OAJ
OCOM
OGC
DM
DC
DP
DGO
DECC
DEIYT
OEI
UFGDS

**DIRECTIVA SANITARIA N°003. DG-OGC- DE- DM-DC-DP-DGO-DECC-DEIYT-OEI-
UFGDS/-HCH-2020 V. 01**

**DISPOSICIONES PARA LA INFORMACION AL FAMILIAR RESPONSABLE DE LOS
PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA**

I. FINALIDAD

Contribuir a mejorar el acceso a la información al familiar responsable sobre el estado de salud de los pacientes hospitalizados en el Hospital Cayetano Heredia.

II. OBJETIVO

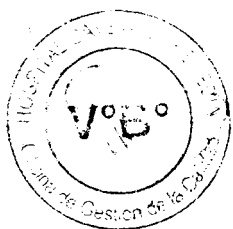
Estandarizar el proceso de información al familiar responsable de los pacientes hospitalizados a través de la implementación diversos mecanismos de comunicación interna en el Hospital Cayetano Heredia.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva es de aplicación obligatoria para el personal de salud de las áreas asistenciales y administrativas de los diferentes servicios de Hospitalización, Emergencia, Cuidados Críticos, Consulta Externa 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 Usuarías 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° 519-2006/ MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad"
- Decreto Supremo N° 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 Ministerial N° 193-2020 –MINSA Documento Técnico: prevención, diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por COVID 19 en el Perú.



V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 DEFINICIONES OPERATIVAS

Informar: Es aquella acción a través del cual una persona da 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.

Familiar responsable: Es el único familiar del paciente hospitalizado quien asume la responsabilidad de estar pendiente de las necesidades y quien recibirá la información médica concerniente de la evolución de la enfermedad.

Información al familiar responsable.- Es toda acción en la que se brinda información vía telefónica, o a través de video llamada o de manera directa y personalizada sobre el estado de salud de su familiar hospitalizado.

5.2 **CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA HOSPITALIZACION DEL PACIENTE**

5.2.1 Todos los pacientes hospitalizados deben referir un número telefónico fijo y el celular del familiar responsable en el momento de su atención en admisión.

5.2.2 Todas las pertenencias de valor (joyas, dinero y otros) de los pacientes hospitalizados antes de su ingreso al servicio deben ser devueltos a sus familiares directos, por el personal de enfermería.

5.2.3 Los celulares de los pacientes hospitalizados deben ser devueltos a sus familiares responsables para su respectiva custodia por el familiar antes de ser hospitalizado.

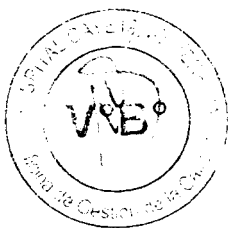
5.2.4 Se difundirá a través de diversos medios de difusión (banner u otro) sobre el proceso de información al familiar, con respecto al estado de salud de los pacientes hospitalizados

5.2.5 La información a los familiares de los pacientes hospitalizados, el medico dará por vía teléfono, o video llamada o de manera directa.

5.2.6 El ingreso de visita de familiares al hospital está restringido como medidas de bioseguridad.

5.3 **MATERIALES NECESARIOS PARA LA HOSPITALIZACION DEL PACIENTE COVID-19**

- ✓ Cepillo
- ✓ Pasta dental
- ✓ Jabón
- ✓ Pañales para pacientes adultos mayores
- ✓ Pijamas
- ✓ Papel higiénico.
- ✓ Champú
- ✓ Papel toalla
- Máquina de afeitar (varón)



VI.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Proceso del registro de los datos del paciente a hospitalizarse :

- 6.1.1 Las hospitalizaciones de los pacientes Covid -19 se darán por tres vías:
a) área Covid -19(Ex centro Juvenil) y por el servicio de emergencia adultos y pediátricos y por la Consulta Externa
- 6.1.2 El médico que decide la hospitalización del paciente, consignará en la orden de hospitalización los datos del paciente y el número telefónico (celular) del familiar responsable, a fin de ser registrado en el sistema de admisión.
- 6.1.3 El personal de admisión ubicados en el área Covid -19 (Ex -Centro Juvenil), Emergencia Adulto, Emergencia Pediátrica, y en la Consulta Externa en las hojas de admisión de internamiento registrarán obligatoriamente el teléfono fijo y celular del familiar responsable del paciente hospitalizado.
- 6.1.4 El personal de enfermería colocará el número telefónico del familiar responsable del paciente hospitalizado en la hoja grafica de signos vitales, a fin de ser visualizados para establecer comunicación con el familiar.
- 6.1.5 El personal de admisión remitirá un Excel de los pacientes hospitalizados diariamente con sus respectivos números telefónicos de sus familiares responsables al equipo de psiquiatría- psicología, comunicaciones, personal vigilancia, Unidad Funcional de la Gestión de Riesgos y Oficina de Gestión de Calidad. A si mismo remitirá un Excel de los pacientes de alta por Covid a la Jefatura de la Unidad de Referencia y Contrareferencia, y Telesalud para el seguimiento respectivo. Dicha información deberá ser remitida diariamente en el horario de 8:00am.

6.2 Proceso de información para la entrega de recetas a familiares de pacientes hospitalizados.

- 6.2.1 El médico del servicio será quien llame al familiar para la entrega de la receta, en casos de necesitar la compra de los medicamentos e insumos necesarios para los pacientes.
- 6.2.2 Las recetas serán dejadas en la entrada de la puerta de hospitalización del primer piso, cenex, tropicales con el vigilante a fin de que el familiar pueda recoger las recetas de su paciente hospitalizado, en el horario de 11:00 am -12:00m, con excepciones de UCI y emergencia .
- 6.2.3 Los familiares entregarán el medicamento e insumos en una bolsa con su respectivo nombre del paciente, y numero de cama.
- 6.2.4 El vigilante llamará al personal de enfermería del servicio de hospitalización según corresponda para recepcionar los materiales e insumos entregados por los familiares.
- 6.2.5 El personal de enfermería (Técnico Volante) recogerá los medicamentos e insumos de los pacientes entregados por los familiares y registrará en un cuaderno de cargo.

- 6.2.6 Para los casos de las recetas de los servicios de emergencia, las mismas serán dejadas en la puerta de vigilancia según necesidad.
- 6.2.7 Los familiares entregarán los medicamentos al personal de enfermería según corresponda, previa coordinación entre el personal de vigilancia y el personal del servicio de emergencia.

6.3 Proceso de información al familiar de los pacientes hospitalizados sobre el estado de salud

6.3.1 Hospitalizados en pisos de Medicina

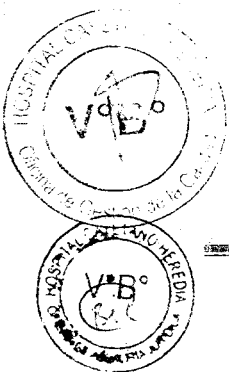
- 6.3.1.1 El horario de las llamadas a los familiares responsable será de 2:00pm a 5:00pm, en la que el médico tratante informará al familiar sobre el estado del paciente.
- 6.3.1.2 El médico tratante puede llamar además fuera del horario indicado al familiar de considerarlo necesario.
- 6.3.1.3 El médico de turno será el responsable de llamar a los familiares para brindar la información sobre la evolución de los pacientes hospitalizados.
- 6.3.1.4 La frecuencia de la información se dará una vez al día de lunes a domingo.
- 6.3.1.5 Si en el horario indicado el familiar no contesta el teléfono, quedará registrado y no se volverá a llamar.
- 6.3.1.6 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y /o en la ficha que será archivada en cada servicio. (Ver Anexo 1)
- 6.3.1.7 Las llamadas se realizarán del anexo para salidas de llamadas externas o de un celular asignado al servicio respectivo.

6.3.3 Hospitalizados en Cenex , Tropicales

- 6.3.3.1 El horario de las llamadas hacia los familiares será de 2:00pm a 5:00Pm.
- 6.3.3.2 El médico de turno será el responsable de llamar a los familiares para brindar la información sobre la evolución de los pacientes.
- 6.3.3.3 La información se dará una vez al día de lunes a domingo.
- 6.3.3.4 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y/o en la ficha, que será archivada dentro de cada servicio.

6.3.4 Hospitalizados en Obstetricia

- 6.3.4.1 El horario de información al familiar hospitalizado será en las mañanas de manera directa y de acuerdo a necesidad según corresponda.
- 6.3.4.2 El médico de turno será el responsable de brindar la información sobre la evolución de los pacientes Gineco-Obstétricas.
- 6.3.4.3 La información se dará una vez al día de lunes a domingo.
- 6.3.4.4 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y/o en la ficha, que será archivada dentro de cada servicio.



6.3.5 Hospitalizados en Cirugía

- 6.3.5.1 El horario de información a los familiares se dan en el horario de 11:00am- 12:00m, de manera directa, y de acuerdo a necesidad según corresponda.
- 6.3.5.2 El medico de turno será el responsable de informar a los familiares para brindar la información sobre la evolución de los paciente quirúrgico.
- 6.3.5.3 La información se dará una vez al día de lunes a domingo.
- 6.3.5.4 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y/o en la ficha, que será archivada dentro de cada servicio.

6.3.6 Hospitalizados en Emergencia Adulto

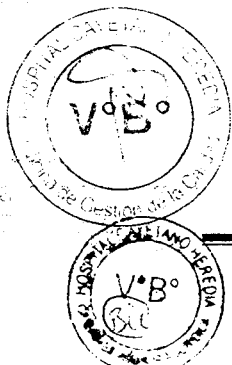
- 6.3.6.1 La información a los familiares de los pacientes hospitalizados en emergencia se dará por vía telefónica o de manera directa en el horario de 2:00 a 5:00pm.
- 6.3.6.2 El medico de turno será el responsable de llamar a los familiares para brindar la información sobre la evolución de los pacientes.
- 6.3.6.3 La información se dará una vez al día de lunes a domingo.
- 6.3.6.4 En algunos casos también se brindará información a los familiares responsables de manera directa, a aquellos que están pendientes de la puerta de emergencia o en el momento de entrega de los medicamentos que no se cuenta en el hospital.
- 6.3.6.5 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y/o en la ficha, que será archivada dentro de cada servicio. (Ver Anexo 1).

6.3.7 Hospitalizados en Pediatría

- 6.3.7.1 El horario de información al familiar se da en el horario 11:00am – 12m de manera directa.
- 6.3.7.2 El medico de turno será el responsable de brindar la información sobre la evolución de los pacientes pediátricos.
- 6.3.7.3 La información se dará una vez al día de lunes a domingo.
- 6.3.7.4 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y/o en la ficha que será archivada dentro de cada servicio.

6.3.8 Hospitalizados en la unidad de Cuidados Intensivos

- 6.3.8.1 El horario de las llamadas a los familiares responsables para brindar información será a las 5:00pm.
- 6.3.8.2 El medico asistente de turno será el responsable de llamar a los familiares para brindar la información sobre la evolución de los pacientes.
- 6.3.8.3 La información se dará los días martes, jueves y sábado
- 6.3.8.4 En casos de ser necesarios se brindará la información adicional al ingreso y en eventualidades de descompensación.
- 6.3.8.5 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y/o en la ficha, que será archivada dentro de cada servicio.



6.3.9 Hospitalizados en el área covid -19 (ex centro Juvenil)

- 6.3.9.1 El horario de las llamadas para la información al familiar responsable será de 3:00 a 5:00pm.
- 6.3.9.2 El médico de turno será el responsable de llamar a los familiares para brindar la información sobre la evolución de los pacientes Covid- 19.
- 6.3.9.3 La información se dará una vez al día de lunes a domingo.
- 6.3.9.4 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y/o en la ficha, que será archivada dentro de cada servicio. (anexo 1)

6.4 Proceso de información del equipo de psiquiatría – Psicología a los familiares de los pacientes hospitalizados covid -19

- 6.4.1 El equipo Psiquiatría – Psicología realiza las llamadas a los familiares de los pacientes en los horarios de 7:00am hasta las 7:00pm de lunes a sábado.
- 6.4.2 Cada día será programado un personal del equipo de Psicología, y Psiquiatras para brindar el soporte emocional a los familiares de los pacientes Covid -19 hospitalizados.
- 6.4.3 La información brindada al familiar se registrará en la historia clínica y/o en la ficha establecida por el respectivo equipo de soporte emocional.

6.5 Proceso de información del equipo de telesalud sobre el seguimiento domiciliario a los pacientes de alta por Covid-19

- 6.5.1 Información y registro de consentimiento informado para el seguimiento domiciliario al alta.
- 6.5.2 Información al paciente:
Un médico lo llamará diariamente para conocer y evaluar su evolución clínica. Información adicional llamar a la central 4820402 anexo 420.
- 6.5.3 Pacientes son registrados en base de datos y asignados a un médico especialista, quien lo llamará diariamente durante 14 días al cabo de los cuales le dará el alta.
- 6.5.4 Si hubiera necesidad de evaluación por otro especialista el médico de seguimiento lo comunicará a la coordinación y se gestiona una tele orientación.



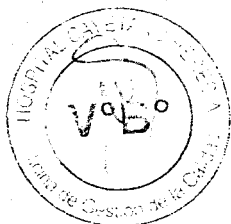
VII.- RESPONSABILIDADES

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

- ✓ La Dirección General será responsable de la socialización de la directiva a las jefaturas de los diferentes departamentos asistenciales y administrativos.
- ✓ La Jefatura de los Departamentos de Medicina, Cirugía, Gineco-Obstetricia, Pediatría, Enfermedades Infecciosas Tropicales y Dermatológicas, Emergencia y Cuidados Críticos y Enfermería serán responsables del cumplimiento de la presente directiva
- ✓ La Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática será responsable de la captura de los datos telefónicos, teléfono fijo y celular del familiar responsable de los pacientes hospitalizados en el momento de la admisión y del envío del Excel diario de los pacientes hospitalizados con sus respectivos teléfonos al equipo de psiquiatría- psicología, vigilancia, Comunicaciones, y Oficina de Gestión de Calidad para su intervención respectiva. A si como también el envío de la relación de los pacientes Covid 19 dados de alta con los datos exactos de los teléfonos al equipo de referencia y contrareferencia y telesalud.

VIII.- DISPOSICIONES FINALES

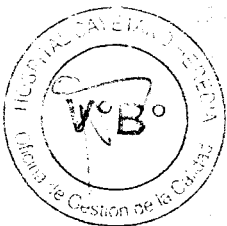
- ✓ La elaboración del material de difusión sobre el paquete de información al familiar será a través de un banner, afiches u otros mecanismos en los diferentes servicios de hospitalización y emergencia.
- ✓ El equipo de la Oficina de Gestión de Calidad realizará una encuesta de la satisfacción del familiar responsable en relación a la información recibida sobre el estado de salud de los pacientes Covid 19 y no covid de manera telefónica.



Anexo1

Registro de informe medico a familiares de pacientes hospitalizados

INFORME MEDICO HOSPITALIZACION COVID -

[illegible]

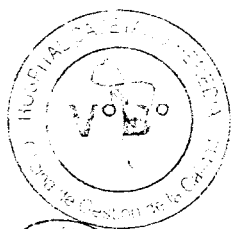
Anexo 2 Información al usuario

Cartilla Informativa:

Estimado usuario:

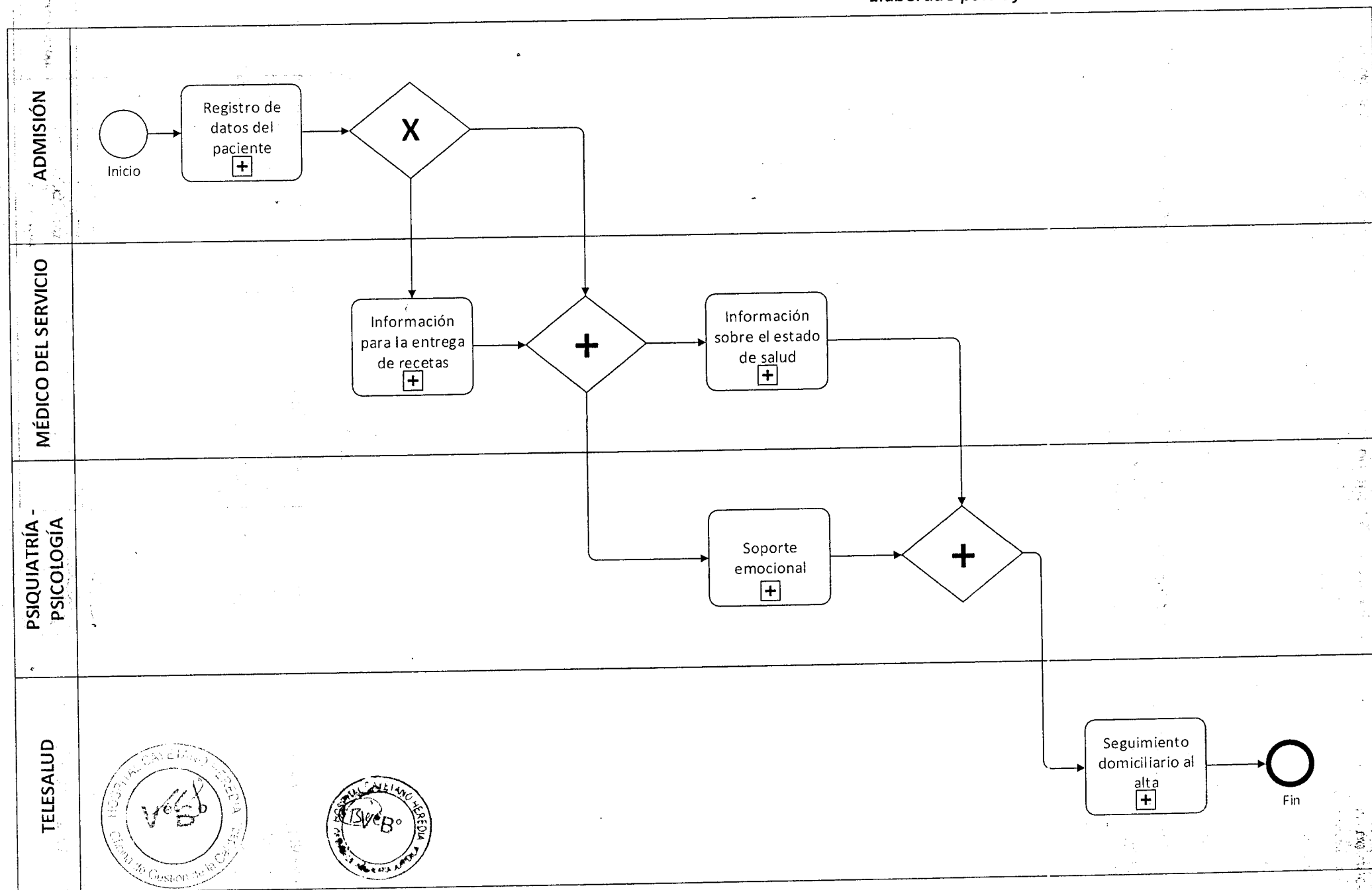
Cuando su familiar se hospitalice en el Hospital Cayetano Heredia, debe seguir las siguientes recomendaciones:

1. Debe dejar un teléfono de familiar directo responsable del paciente a hospitalizar, dicho dato debe dejar registrado en la hoja de admisión de hospitalización.
2. Se recomienda ingresar con materiales de aseo personal: Cepillo, pasta dental, jabón, pañales para pacientes adultos mayores, pijamas, papel higiénico, champú, papel toalla, máquina de afeitar (varón).
3. Por razones de bioseguridad, su familiar no ingresará con celular a los servicios de hospitalización.
4. La información a los familiares hospitalizados se realizará por vía teléfono o video llamadas, o de manera directa de acuerdo a los casos.



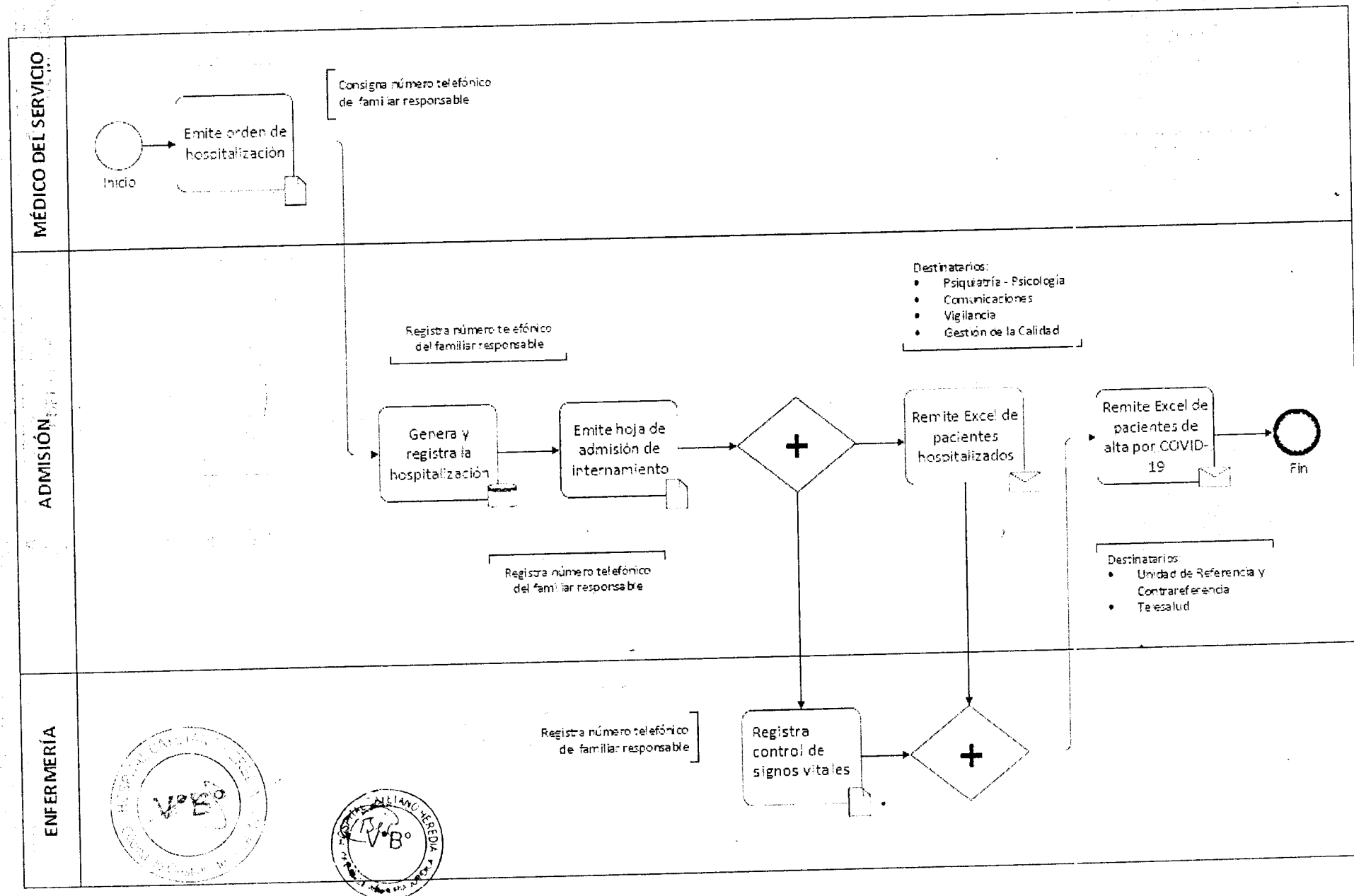
FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN AL FAMILIAR RESPONSABLE DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL HCH

Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad, Junio 2020



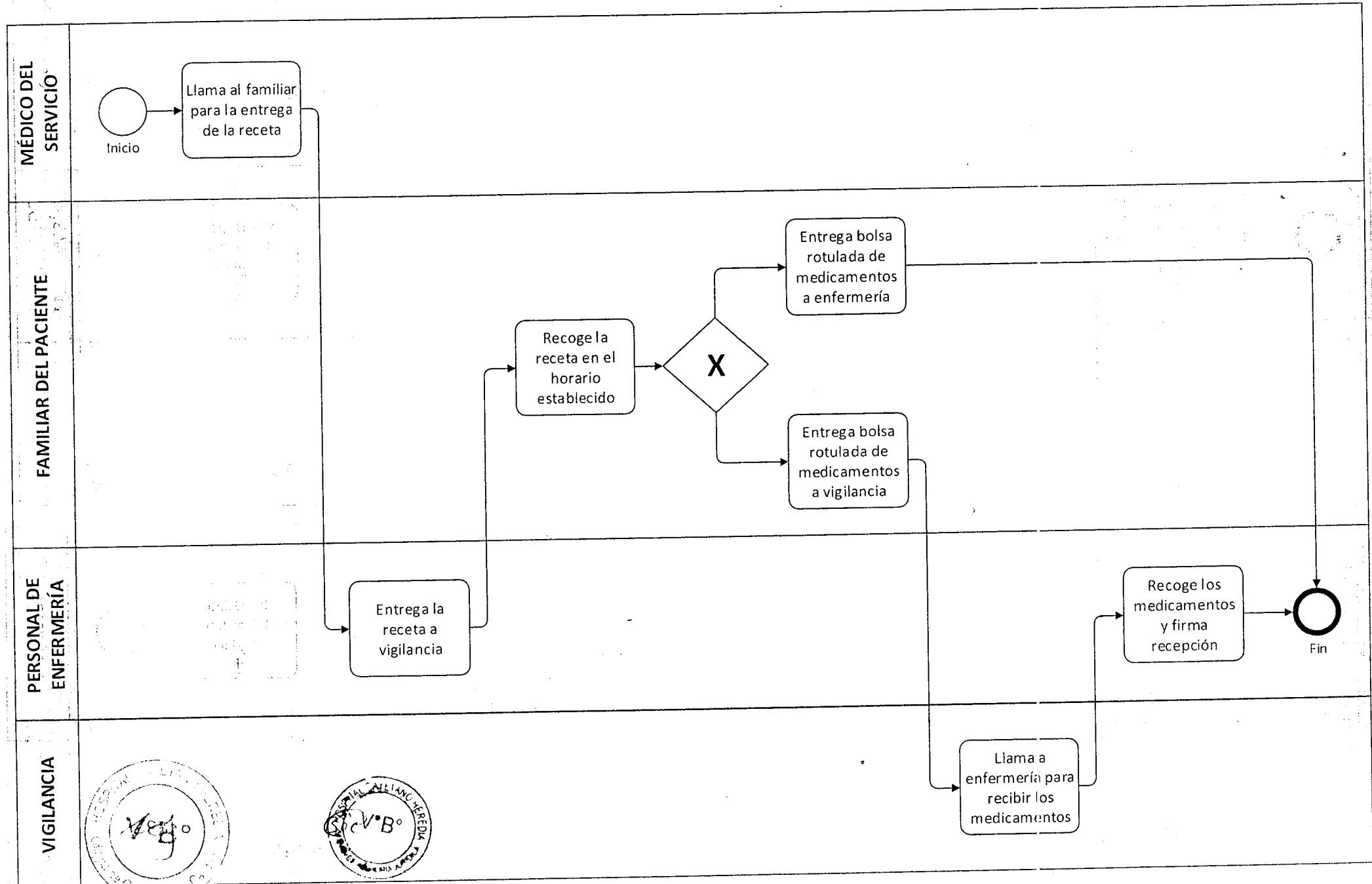
PROCESO DE REGISTRO DE DATOS DEL PACIENTE A HOSPITALIZARSE – HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad, Junio 2020



PROCESO DE INFORMACIÓN PARA LA ENTREGA DE RECETAS A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS - HCH

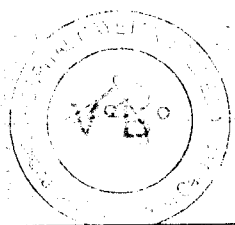
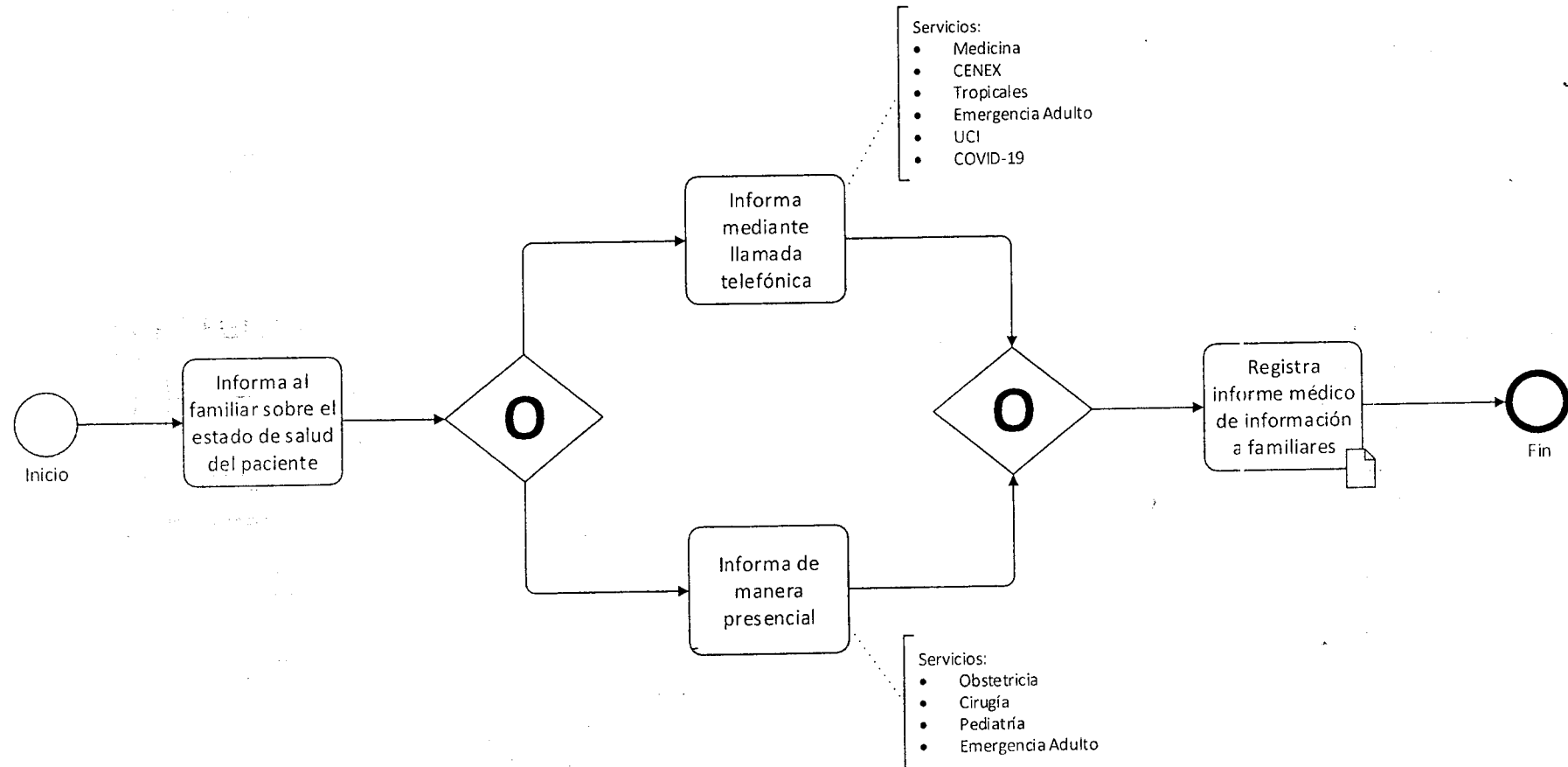
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad, Junio 2020



PROCESO DE INFORMACIÓN AL FAMILIAR DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE EL ESTADO DE SALUD - HCH

Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad, Junio 2020

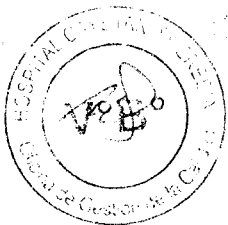
MÉDICO TRATANTE / MÉDICO DE TURNO



PROCESO DE INFORMACIÓN DEL EQUIPO DE PSIQUIATRÍA-PSICOLOGÍA AL FAMILIAR DEL PACIENTE HOSPITALIZADO COVID-19 - HCH

Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad, Junio 2020

PSIQUIATRÍA - PSICOLOGÍA



PROCESO DE INFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TELESALUD SOBRE EL SEGUIMIENTO DOMICILIARIO AL PACIENTE DE ALTA POR COVID-19 - HCH
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad, Junio 2020

TELESALUD

