MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

N° 219-2017-HCH/DG

CERTIFICO: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL AL QUE ME REMITO PARA LOS FINES PERTINENTES.
15 JUN. 2017 REG. N° 968
Abog. ROBERTO ROCA SALAZAR
FEDATARIO
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 07 de Junio de 2017.

VISTO:

El expediente N° 29540-2016, que contiene el Oficio N° 033-OGC-2017-HCH, por el cual se solicita la aprobación del "Manual de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud en el Hospital Cayetano Heredia" recepcionado el 31.01.17, de la Oficina de Gestión de la Calidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que "la salud es una condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo", por lo que la protección de la salud es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, el primer párrafo del artículo VI del Título Preliminar de la acotada previene, que es de interés público la provisión de 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, el artículo 11 del Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud", precisa que tanto las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), como las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), deben difundir a través de los medios idóneos, los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 526-2006/MINSA del 14 de Julio de 2011, se aprobaron las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", en el que se considera a los denominados "Documentos Técnicos", cualquiera sea su naturaleza;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo de 2006, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el mismo que contiene los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientándolo a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

HOSPITAL CAYETANO HEREDIA V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

Que, en atención al Oficio N° 033 – OGC – 2017 – HCH, de fecha 30.01.17 y al Informe Técnico N° 185 – OGC – 2017 – HNCH, de fecha 27.03.17, ambos de la Oficina de Gestión de la Calidad, se remite la propuesta de "Manual de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud en el Hospital Cayetano Heredia", y el pronunciamiento correspondiente, para la aprobación mediante acto resolutivo;

HOSPITAL CAYETANO HEREDIA V°B° OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Que, la propuesta del "Manual de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud en el hospital Cayetano Heredia"," tiene como objetivo general promover la difusión de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, a si como también dar a conocer los deberes del usuario durante todo el proceso de atención en los diferentes servicios del Hospital Cayetano Heredia;

Que, el Artículo 6° Literal e) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia, aprobado por resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director General, entre las cuales se encuentra la prerrogativa de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Que, mediante Informe N° 373-2017-OAJ/HCH, de fecha 02.06.17, la oficina de Asesoría Jurídica, emite el pronunciamiento correspondiente;

Que, con el propósito de continuar el desarrollo de las actividades y procesos técnicos administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas del Hospital Cayetano Heredia, resulta pertinente atender la propuesta presentada por la Oficina de Gestión de la Calidad, y en consecuencia emitir el acto resolutivo que aprueba el "Manual de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud en el Hospital Cayetano Heredia";

Con las visaciones de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica; y

De conformidad con las normas contenidas en el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y el reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia, aprobado por resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA;

SE RESUELVE:

1°. APROBAR EL "MANUAL DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD EN EL HOSPÍTAL CAYETANO HEREDIA", por las consideraciones expuestas y que forman parte de la presente resolución directoral.

2°. ENCARGAR al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, el seguimiento evaluación y ejecución del "Manual de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud en el Hospital Cayetano Heredia", aprobado por la presente resolución.

3°. DISPONER que el Jefe de la Oficina de Comunicaciones efectué la publicación de la presente Resolución en la página web del Hospital.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
DR. SEGUNDO ACHO MEGO
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 27291

SCAM/ERRC/NEPP

( ) DA
( ) OGC
( ) OAJ
( ) Archivo

CERTIFICO: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL AL QUE ME REMITO PARA LOS FINES PERTINENTES.
13 JUN. 2017
REG. N° 968
Abog. ROBERTO ROJAS SALAZAR
FEDATARIO
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

DOCUMENTO TECNICO:

Manual de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud en el Hospital Cayetano Heredia

I. INTRODUCCION

La Constitución Política de 1993 establece que toda persona tiene derecho a la protección de salud, la del medio familiar y de la comunidad. Según la Ley General de Salud Ley 26842 promulgada en el año 1997 en el artículo 15 establece los derechos de toda persona usuaria en los servicios de salud, posteriormente en el año 2009 promulga la Ley Nº 29414 que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, seguidamente en el año 2015 con Decreto Supremo Nº 027-2015-SA Aprueban el Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, que aborda cinco ejes centrales tales como el acceso a los servicios de salud, acceso a la información, acceso a la atención y recuperación de la salud , consentimiento informado y la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud .

En este contexto el sistema de salud tiene el reto de mejorar los procesos de atención a fin de brindar un servicio oportuno y eficiente a los usuarios que acuden a los establecimientos de salud.

En el marco del derecho del usuario en salud también tiene la responsabilidad de cumplir con sus deberes como usuarios en el proceso de atención en los establecimientos de salud respetando las normas institucionales y el buen trato hacia los trabajadores de los establecimientos de salud de salud a fin de contribuir a las buenas relaciones entre los usuarios y personal de salud.

II. FINALIDAD

Contribuir a brindar los servicios de salud a los usuarios resguardando sus derechos en salud a si como también dar a conocer los deberes del usuario durante todo el proceso de atención para fortalecer la interrelación entre los usuarios y personal de salud en el marco del respeto mutuo en el Hospital Cayetano Heredia.

III. OBJETIVO

Promover la difusión de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, a si como también dar a conocer los deberes del usuario durante todo el proceso de atención en los diferentes servicios del Hospital Cayetano Heredia.

IV. BASE LEGAL

- Ley N°26842 Ley General de Salud.
- Ley Nº 29414, ley que establece los Derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud
- Decreto Supremo Nº 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°526-2011 MINSA "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" 11 de Julio 2011.
- 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 Nº 519-2006/ MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad"
- Decreto Supremo Nº 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.
- Resolución Ministerial Nº 727 – 2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud ".
- R.D. Nº 261-2015-HCH/DG Decálogo Institucional del Buen Trato al Usuario Externo.
- R.D. Nº 147-2016-HCH/DG "Política de Visita a los pacientes del Hospital Cayetano Heredia

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento técnico será de aplicación obligatoria para todo el personal que labora en nuestro hospital así como también para todas las personas usuarias que acuden al Hospital Cayetano Heredia.

V°B°

V°B°

VI. CONTENIDO:

6.1 ASPECTOS GENERALES

6.1.1 DEFINICIONES OPERATIVAS

USUARIO: Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las instituciones prestadoras de salud.

DERECHO

Son libertades individuales o sociales garantizados por la máxima ley, con el fin de brindar protección y seguridad a todas los ciudadanos.

DEBER

Son reglas leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.

INFORMACION AL USUARIO.- Es toda acción en la que se brinda información para hacer de conocimiento al usuario y/o familia sobre los diversos procesos para recibir una atención, a si como su estado de salud en los diferentes servicios del hospital.

NORMAS INSTITUCIONALES

Son medidas, directrices que la institución de salud establece para el adecuado funcionamiento de sus servicios de salud, el mismo que debe ser de cumplimiento por el personal de salud así como de los usuarios/pacientes que acuden a recibir los servicios.

RESPETO

La palabra Respeto procede etimológicamente del latín respectus, que significa "acción de mirar atrás", "consideración, atención"; sugiere entonces como una mirada atenta, tomar algo en consideración.

El respeto es reconocer el derecho ajeno; es el reconocimiento, consideración de la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales, por lo tanto en una institución de salud el respeto debe ser mutuo entre el personal de salud y el usuario que acude a las instituciones de salud.

PRIVACIDAD

Respeto a la privacidad de los usuarios con ambientes que garanticen una atención personalizada y a la confidencialidad de su información médica.

6.1.2 DECALOGO DE VALORES

El decálogo de los valores institucionales del Hospital Cayetano Heredia son:

1. Buen trato: respeto y paciencia
2. Vocación de servicio
3. Compromiso
4. Comunicación
5. Trabajo en equipo
6. Atención oportuno y eficiente
7. Disposiciones a la innovación y al cambio
8. Liderazgo
9. Responsabilidad
10. Puntualidad

6.1.3 DECALOGO INSTITUCIONAL DEL BUEN TRATO AL USUARIO EXTERNO

El decálogo del Buen trato que debe brindar el personal del Hospital Cayetano Heredia al usuario externo son:

1. Saludar y sonreir
2. Escuchar
3. Ser amable
4. Comunicarse empáticamente
5. Brindar información adecuada
6. Atender oportunamente
7. Tener paciencia
8. Trabajar en equipo
9. Comprometerse
10. Orientación final y despedirse

6.2 LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Los Derechos de las personas usuarias son:

I. Derecho al acceso a los servicios de salud
II. Derecho al acceso a la información
III. Derecho a la atención y recuperación de la salud.
IV. Derecho al consentimiento informado
V. Protección de derechos

I.- Derecho al acceso a los servicios de salud

1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno.
2. A la libre elección del médico o IPRESS.
3. A recibir atención con libertad del juicio clínico
4. A una segunda opinión médica
5. Al acceso a servicios medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.

II.- Derechos al acceso a la Información

1. A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.
2. A conocer el nombre del médico responsable de su atención así como de los profesionales a cargo de los procedimientos.
3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención.
4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS.
5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.
6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles , información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.
7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión su médico tratante.
8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento.
9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.

III.- Derecho a la atención y recuperación de la salud

1. A ser atendido por personal de la salud autorizada por la normatividad vigente.
2. A ser atendió con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.
3. A recibir tratamiento científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.
4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS.
5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.
6. Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

IV.- Derecho al Consentimiento Informado

1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos:
   a) Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.
   b) Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.
   c) Antes de ser incluidos en un estudio de investigación científica.
   d) Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación.
   e) Cuando se haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública.
   f) Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.

V.- Protección de Derechos

1. A ser escuchado y recibir respuesta de su queja o reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.

2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS.

3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis

4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

6.3 DEBERES DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE SALUD

Los deberes de los usuarios que acuden al Hospital Cayetano Heredia son:

1) Todo usuario debe presentar y/o portar siempre su Documento Nacional de Identidad original para las diversas atenciones ambulatorias en el hospital.
2) Tratar con respeto al personal de salud que le atiende en el hospital.
3) Respetar las normas del establecimiento de salud, incluyendo horarios de atención, horarios de visita, plazos establecidos para la entrega de informes, horarios de otorgamiento de informes, presentación de documentos necesarios para la atención.
4) Cuidar y conservar las instalaciones del hospital
5) Dar a conocer de manera respetuosa sus reclamos, sugerencias y felicitaciones.
6) Acudir a su cita según la fecha y hora programada, considerando las normas de atención preferencial.
7) Respetar la privacidad del trabajo de los médicos y personal de salud en los diferentes servicios.
8) Brindar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información solicitada por los miembros del equipo de salud sobre el estado de salud y tratamiento recibido.
9) Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud, cumpliendo los tratamientos e indicaciones brindadas por el médico
10) Firmar un documento en caso de negarse a recibir algún tratamiento indicado o cuando solicita el alta voluntaria.

6.4 CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA EL USUARIO EXTERNO

6.4.1 Acompañamiento de familiares

a) Los pacientes menores de edad, gestantes, con discapacidad, adultos mayor, o con incapacidad moderada o severa , deben estar acompañados siempre de un familiar o persona responsable de su cuidado, a fin de facilitar y contribuir la prestación del servicio de salud, previa coordinación con el médico tratante .
b) Los pacientes hospitalizados que se encuentren con limitaciones, físicas, mentales, menores de edad y aquellos pacientes que como consecuencia de su patología presenten dificultades para desempeñarse solos (hablar y movilizarse) podrán recibir acompañamiento de familiares, de acuerdo a los horarios establecidos y a su condición clínica, salvo pacientes que se encuentren en servicios críticos.
c) A los familiares que necesitan ingresar para el acompañamiento de sus familiares de manera continua deberán adquirir pases de ingreso, para los cual deberán coordinar con la enfermera jefe del servicio.

V°B°

HOSPITAL CAYETANO HEREDIA V°B° OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

6.4.2 Disposiciones en los horarios de visita

a) Los horarios de visita en los servicios de hospitalización es de 2:00 a5:00 pm.
b) Los horarios de visita en los servicios de Emergencia es de 4:00pm a 5:00pm.
c) El número de familiares que deben ingresar a visitar en los servicios de hospitalización es de dos familiares por cada paciente, el mismo que pueden alternar según las normas internas establecidas en cada servicio.
d) El número de familiares que deben ingresar a visitar en el servicio de emergencia es de 01 familiar por cada paciente, el mismo que pueden alternar según las normas establecidas.
e) En el horario de visita está prohibido el ingreso de niños en los servicios de hospitalización y emergencia
f) En el horario de visita está prohibido el ingreso de alimentos para los pacientes, salvo autorización del médico.
g) En el horario de visita está prohibido el ingreso de cámaras, videos, para salvaguardar la privacidad de los pacientes.
h) Toda coordinación para el ingreso a los servicios de Emergencia en horarios no establecidos deberán dirigirse a la plataforma de atención al usuario, quienes se contactaran con el médico tratante para autorizar su ingreso.
i) Toda coordinación para el ingreso a los servicios de Hospitalización en horario de visita no establecida deberán coordinar sus pases con anterioridad con la enfermera jefe del servicio.

6.4.3 Comportamiento de los usuarios en las instalaciones del hospital

a) Durante su permanencia en el hospital Cayetano Heredia está prohibido que los usuarios traigan objetos de valor, videos y cámaras en los diferentes servicios, la institución no se responsabilizará por la pérdidas.
b) Durante su permanencia en el hospital debe cuidar y velar por la limpieza de los servicios higiénicos.
c) Durante su permanencia en el hospital debe dirigirse al personal de salud con respeto e informando de sus necesidades e inquietudes.
d) Durante su permanencia en el hospital está prohibido que el usuario agreda verbalmente, maltrate físicamente , grabe, y filme a los trabajadores que le brindan atención.
e) Durante su permanencia en el hospital el usuario frente a una inconformidad de la atención puede dirigirse a los jefes del servicio involucrado en su insatisfacción por los servicios recibidos.

f) En casos de haber comprobado comportamientos inapropiados del usuario contra el personal se comunicará a la Dirección General del Hospital y SUSALUD.

VII.- RESPONSABILIDADES

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

- ✓ La Jefatura de Comunicaciones será responsable de difundir el contenido del presente manual de los derechos y deberes de los usuarios en salud, al personal de salud del hospital a través de diversos medios de dípticos, afiches, mosquitos.
- ✓ La Jefatura de Comunicaciones será responsable de difundir el contenido del presente manual de los derechos y deberes de los usuarios en salud, a los pacientes y familiares durante su permanencia en el hospital.
- ✓ La Jefatura de los departamentos serán responsables de establecer mecanismos para garantizar la información continua a los pacientes y familia sobre su estado de salud, diagnostico y tratamiento con un lenguaje comprensible.
- ✓ La Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad evaluará la satisfacción del usuario en relación al trato e información brindada al usuario que acude al Hospital Cayetano Heredia.