



RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 20 de abril de 2018

Visto: El Expediente N° 11775-2018, que contiene el Informe N° 033-2018-OEGRRHH-OARRHH-N° 006-UGDC/HCH, remitido por el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos, la Oficina de Administración de Recursos Humanos, presenta el Programa de Capacitación: "Compromiso por el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud" del Hospital Cayetano Heredia, a desarrollarse durante los meses de mayo, junio y julio del presente año;

CONSIDERANDO:

Que, acuerdo al numeral IV del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, es una 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 IX del Título Preliminar de la citada Ley, señala que la norma de salud es de orden público y regula materia sanitaria, así como la protección del medio ambiente para la salud y la asistencia médica para la recuperación y rehabilitación de la salud de las personas. Nadie puede contra ella;

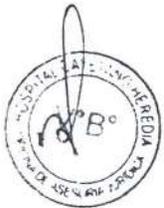
Que, la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, señala las modificaciones de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, la misma que señala que toda persona tiene derecho a tener acceso a los servicios de salud, acceso a la información respecto de esos servicios en su calidad de paciente, a atención y recuperación de la salud, y a otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario, sin que medie ningún mecanismo que vicie su voluntad para el tratamiento o procedimiento de salud;

Que, por Resolución Directoral N° 542-2017-HCH/DG, se designó el Comité para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas, quienes presentan el Programa de Capacitación: "Compromiso por el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud" del Hospital Cayetano Heredia, para su aprobación y financiamiento;

Que, por medio de la Resolución Directoral N° 071-2018-HCH/DG, se aprueba el Plan de Desarrollo de las Personas PDP-2018, cuyo documento de gestión de recursos humanos, ha contemplado acciones de capacitación para fortalecer competencias y propiciar el desarrollo de los profesionales, técnicos y auxiliares, que garantice el cumplimiento de las metas institucionales;

Que, en el marco de la mejora de indicadores de desempeño de las instituciones públicas de salud, estándares nacionales de cumplimiento y provisión que deben ser alcanzadas para asegurar una adecuada prestación de servicio de salud, se desarrolla el Programa de Capacitación: "Compromiso por el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud" del Hospital Cayetano Heredia;

Que, el referido Programa de Capacitación: "Compromiso por el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud" tiene dentro de sus objetivos mejorar la percepción del usuario externo, respecto a la atención de salud humanizada y al buen trato;



Que, se tiene que conforme al marco regulatorio expuesto, el propuesto Programa de Capacitación: "Compromiso por el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud" en el Hospital Cayetano Heredia cumple con las formalidades legales establecidas, siendo atendible y procedente emitir el acto resolutorio pertinente;

Que, con el propósito de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico-administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas en el Hospital Cayetano Heredia, resulta pertinente atender la propuesta presentada por Director Ejecutivo de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, aprobando la propuesta del Programa de Capacitación: "Compromiso por el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud" del Hospital Cayetano Heredia, a desarrollarse durante los meses de mayo, junio y julio del presente año;

Que, estando a lo propuesto por el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos y la opinión de la Oficina de Asesoría Jurídica, en el Informe N° 385-2018-OAJ/HCH;

Con visto bueno del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos, la Jefa de la Oficina de Administración de Recursos Humanos y la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

En concordancia a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 y las atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Cayetano Heredia, aprobado por Resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR, con efectividad al 01 de mayo al 31 de julio del 2018, Programa de Capacitación: "Compromiso por el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud" del Hospital Cayetano Heredia.

Artículo 2°.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones proceda a publicar la presente resolución en el portal Institucional.

Regístrese y comuníquese;

- ACRPR/BIC
DISTRIBUCION:
() DG
() OEGRRHH
() OEA
() OEPE
() OAJ
() UGDC
() Archivo

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

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA
FIEL DEL ORIGINAL
10 MAYO 2018
EMILIANO ELIAS SUAREZ QUISPE
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
SECRETARÍA GENERAL
FRANCO
FRAMITE INTERNO





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

"COMPROMISO POR EL BUEN TRATO PARA LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA"



MAYO-JUNIO-JULIO

2018

PROGRAMA DE CAPACITACION: "Compromiso por el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud"

R.D. N° 085-2018-HCH/DG

Av. Honorio Delgado n.° 262. Urb. Ingeniería, San Martín de Porres. Lima-Perú

Teléfono: (511) 4820402- anexo 234 directo 4819514

Web: www.hospitalcayetano.gob.pe





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



**SI NO VIVES PARA
LOS DEMAS,
LA VIDA CARECE
DE SENTIDO**

Sta. Teresa de Calcuta.



DIRECCIÓN GENERAL

Dra. Aída Cecilia Rosa Palacios Ramírez

Directora General

Hospital Cayetano Heredia



DIRECCIÓN ADJUNTA

Dr. Manuel Alberto Díaz de los Santos

Director Adjunto

Hospital Cayetano Heredia



OFICINA EJECUTIVA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Dr. Helver Alejandro Chávez Jimeno

Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos

OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

Econ. Claudia Pacheco Rivera

Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

OFICINA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Lic. Milagros Rocío Tarazona Reyes

Jefa de la Oficina de Administración de Recursos Humanos.

UNIDAD DE GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

Lic. Jorge Luis Fernández Baldeón

Jefe de la Unidad de Gestión del Desarrollo y Capacitación

PROGRAMA ELABORADO POR:

Lic. Eleana Medina Leiva

PRESENTACIÓN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

El presente Programa de Capacitación de: "Compromiso con el Buen Trato para la Humanización en la Atención de Salud, del Hospital Cayetano Heredia, se ha elaborado en el marco de la mejora de los indicadores de desempeño de las instituciones públicas del sector salud, estándares nacionales de cumplimiento y provisión que deben ser alcanzados para asegurar la calidad en la prestación del servicio de salud.



En este contexto, como Oficina Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos, en coordinación con el Comité de Planificación de la Capacitación del Hospital Cayetano Heredia, a través de la Unidad de Gestión del Desarrollo y Capacitación, presenta el programa de capacitación transversal, de formación laboral titulado: "Compromiso con el Buen Trato para la Humanización de la Atención de Salud en el Hospital Cayetano Heredia".



El programa en mención tiene la finalidad de implementar acciones de intervención, para el desarrollo de prácticas y comportamientos basados en el buen trato al usuario externo, desarrollado en tres fases de intervención, la primera de motivación, la segunda es promover y fortalecer conductas de buen trato, la tercera es de asumir y cumplir compromisos, tomando como punto de partida los ejes fundamentales de los valores institucionales y el Decálogo Institucional del Buen Trato al Usuario Externo, aprobado con R. D. N° 261-2015-HCH/DG.



El programa esta dirigido a todas las personas involucradas en la prestación de los servicios de salud, profesionales, técnicos y auxiliares, con énfasis a los servidores de las áreas asistenciales y servicios críticos, como por ejemplo el Departamento de Emergencia y Unidades Críticas, las áreas de Admisión, Archivo, Consulta Externa y otros.

Así mismo, asumimos el compromiso de implementar acciones de intervención, para el desarrollo de prácticas y comportamientos basados en principios filosóficos de humanización y el buen trato, teniendo como meta mejorar la percepción del usuario externo en la atención de salud.

"Trabajemos desde nuestro más noble sentimiento, *el servir*, regalemos en cada servicio una verdadera ayuda; el servir al próximo es una oportunidad, más que un deber"



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

01. INTRODUCCIÓN

Ser bien tratado es una de las necesidades básicas de los seres humanos, por lo tanto el buen trato es un encuentro recíproco de persona a persona, se basa en el sentimiento de respeto, la dignidad, la necesidad de cuidar y ser cuidado, para mantenerse vivos.

Hablar de humanizar la salud, suena a contrasentido, pues es obvio que la atención de salud lleva implícito el sentido humanístico de contribuir al bienestar del ser humano; sin embargo el tema de humanización, conlleva a la interacción de múltiples factores, uno de ellos y el principal es el Buen Trato, el cual se desarrolla en dos contextos; el primero el entorno interno, el trato entre compañeros, el trato del jefe al subordinado y viceversa, el otro contexto es el trato al usuario externo: los pacientes y familiares.

El trato hacia el usuario externo es el efecto de múltiples causas que son parte de la cultura organizacional, se podría afirmar incluso que el trato hacia el usuario es la expresión de dicha cultura. Hoy más que nunca nuestras instituciones de salud requieren una mirada al interior de sus procesos administrativos y asistenciales, de las relaciones interpersonales en todos los niveles, en las formas de interacción que afectan positiva o negativamente las relaciones usuario interno/usuario externo.

El usuario que demanda el servicio de salud, esta cargado de un alto componente de emotividad, por el estrés del hospital y la propia dolencia, el trabajador de salud, es una persona que ha recibido formación profesional o técnica, con modernidad, desarrollo y avance tecnológico, en algunos aspectos al incorporar la tecnología, ha perdido la sensibilidad al dolor ajeno y la calidez en las interrelaciones personales, es por ello la importancia de desarrollar un Programa de Capacitación: "Compromiso con el Buen Trato, para la Humanización de la Atención de Salud".

02. JUSTIFICACIÓN

- Ley N° 29414, que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a la atención integral de la salud que comprende promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación; así como, al acceso a la información y consentimiento informado, con el objeto de prevenir la vulneración de sus derechos en salud.
- OFICIO CIRCULAR N° 024-2018-DG/DIGEP/MINSA, de fecha 13 de febrero de 2018, reitera la solicitud de implementar recomendaciones del Operativo de Visita Preventiva, de la Contraloría General de la República, indica incorporar en el Plan de Desarrollo de las Personas, PDP 2018, capacitaciones dirigidas a optimizar la información adecuada y oportuna a



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

los pacientes, en el contexto del buen trato al usuario externo, así como desarrollar y financiar programas de motivación al personal administrativo y asistencial.

- INFORME N° 061-OGC-2017-HCH, de fecha 09 de noviembre de 2017, la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita incorporar capacitaciones en el Plan de Desarrollo de la Personas PDP-2018, los siguientes temas: i) Deberes y Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud. ii) Humanización de la Atención de Salud.
- OFICIO N° 024-OGC.2018-HCH, de fecha 23 de enero de 2018, remitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, contiene el Informe Anual de Análisis de los Reclamos de los Usuarios Externos del Libro de Reclamaciones de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización del año 2017, del hospital Cayetano Heredia. Recomienda a la Dirección Ejecutiva de Gestión de RRHH, ejecutar programas de Buen Trato, dirigido a todo el personal del hospital, en un plazo de 06 meses.



03. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El usuario que llega a un hospital, no está preparado para afrontar las dificultades de la institución, desconocen nuestra organización interna, roles, horarios, disposiciones del Seguro Integral de Salud y otros propios de cada establecimiento de salud.

El primer contacto del usuario externo con el hospital, es en la portería, donde se inicia el proceso de entrada, marcado por las medidas naturales de la seguridad, el personal de seguridad es un tercero que cumplen con un deber pero muchas veces se extralimitan y con su comportamiento agreden a las personas, no dan buena información por desconocimiento, el usuario con la angustia del ingreso por urgencias o la premura por encontrar la información adecuada para la atención, hace que las personas, pacientes y familiares como el personal de salud adopten actitudes inadecuadas que en muchas oportunidades pueden generar mal trato.

04. OBJETIVOS

04.1. Objetivo General:

Comprometer a todos los Servidores del Hospital Cayetano Heredia a brindar buen trato al usuario con enfoque filosófico de trato humanizado, en el marco de los deberes, derechos del paciente y los valores institucionales.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

04.2. Objetivos Específicos:

- Mejorar la percepción del usuario externo, respecto a la atención de salud humanizada y al buen trato.
- Propiciar el desarrollo de modelos conceptuales en relación al buen trato, en el proceso de la prestación de servicios de salud humanizado.
- Identificar las implicancias del buen trato para el bienestar y salud de las personas, para el prestador del servicio, como para el receptor del servicio de salud.
- Disminuir el número de quejas o reclamos debido al maltrato por parte del personal de salud de la consulta externa en el HNCH.



H. CHAVEZ J.



05. PÚBLICO OBJETIVO

El programa de capacitación está dirigido a todos los Servidores del Hospital Cayetano Heredia, en condición de Nombrado y CAS



**POBLACIÓN DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
SEGÚN CONDICION LABORAL
2018**

CONDICION LABORAL	MESES		
	MAYO	JUNIO	JULIO
NOMBRADOS	1610	1610	1610
CAS	862	862	862
TOTAL	2,472	2,472	2,472

Fuente: Oficina de Administración de Recursos Humanos - HCH

06. METODOLOGÍA

Acción de capacitación para fortalecer competencias transversales, de formación laboral, con modalidad presencial y participativa:

METODOLOGÍA	SESIONES	TALLERES	TOTAL
NOMBRADOS	36 Hrs	36 Hrs	72 Hrs
CAS	32 Hrs	32 Hrs	64 Hrs



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

07. EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Según las normas académicas, se otorgará certificado al servidor que haya participado del 80% de las sesiones y 100 % de los talleres.

08. CONTENIDOS A DESARROLLAR

08.1. Relaciones Interpersonales:

- ¿Qué es una relación empática?
- Definir relaciones interpersonales saludables.
- Tipos de relaciones interpersonales, en el contexto hospitalario.
- Las experiencias emocionales como fortaleza del desempeño laboral.

08.2. Buen trato al usuario interno, externo

- Deberes y Derechos de los Usuarios.
- Decálogo Institucional del Buen Trato.
- Valores Institucionales.

08.3. Humanización de la atención de salud

- Trato digno.
- Factores sociales, emotivos, éticos y espirituales que intervienen en la atención de salud.

08.4. Trabajo en equipo

- Componentes de un equipo de trabajo.
- Habilidades para trabajar en equipo.
- Manejo de conflictos.

09. COMPETENCIAS A FORTALECER

Que al término del programa de capacitación, el participante se encuentre en la capacidad de:

- Identificar, reconocer, describir, actitudes, expresiones y situaciones del mal trato.
- El participante, define, especifica, detalla; acciones, actitudes, conceptos de buen trato, trato digno.
- El participante ha fortalecido la habilidad para tutelar, acoger al enfermo que se encuentra en situación de vulnerabilidad.
- Conoce, desarrolla y aplica el DECÁLOGO DEL BUEN TRATO en su servicio.
- Conoce, desarrolla y fomenta, los Deberes y Derechos del Usuario en Salud.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

10. PROGRAMACIÓN

10.1. Materiales, Publicidad, Ponente/Facilitador

RRHH/Materiales	Cantidad Requerida	Costo Unitario	Costo Total
Impresiones	2,472	1.00	1,236
Ponente/Facilitador	01	8000.00	8000.00
Material lúdico	2,472	0.50	1,236
Gigantografías	02	150.00	300.00
	TOTAL		S/. 10,772.00

10. 2. Programación mes de MAYO: Servicio de Refrigerio y Movilidad Local

Refrigerios

Refrigerios	N° de Talleres	Costo Unitario	Costo por participante	Costo Total
NOMBRADOS 1,610 participantes	06	20.00	120.00	S/193,200.00
CAS 862 participantes	06	20.00	120.00	S/103,440.00
TOTAL :				S/296,640.00

Movilidad Local

Movilidad Local	N° de Días	Costo Unitario	Costo por participante	Costo Total
NOMBRADOS 1,610 participantes	06	30.00	180.00	S/289,800.00
CAS 862 participantes	06	30.00	180.00	S/155,160.00
TOTAL :				S/444,960.00



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

RESUMEN MES DE MAYO

REFRIGERIO	S/. 296,640.00
MOVILIDAD	S/. 444,960.00
TOTAL	S/. 741,600.00



10.3. Programación mes de JUNIO: Servicio de Refrigerio y Movilidad Local

Refrigerios:

Refrigerios	Nº de Talleres	Costo Unitario	Costo por participante	Costo Total
NOMBRADOS 1,610 participantes	06	20.00	120.00	S/193,200.00
CAS 862 participantes	06	20.00	120.00	S/103,440.00
TOTAL :				S/296,640.00

Movilidad Local:

Movilidad Local	Nº de Días	Costo Unitario	Costo por participante	Costo Total
NOMBRADOS 1,610 participantes	06	30.00	180.00	S/289,800.00
CAS 862 participantes	06	30.00	180.00	S/155,160.00
TOTAL :				S/444,960.00

RESUMEN MES DE JUNIO

REFRIGERIO	S/. 296,640.00
MOVILIDAD	S/. 444,960.00
TOTAL	S/. 741,600.00





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

10.4. Programación mes de JULIO: Servicio de Refrigerios y Movilidad Local

Refrigerios:

Refrigerios	N° de Sesiones	Costo Unitario	Costo por participante	Costo Total
NOMBRADOS 1,610 participantes	06	20.00	120.00	S/193,200.00
CAS 862 participantes	04	20.00	80.00	S/68,960.00
TOTAL :				S/262,160.00

Movilidad Local:

Movilidad Local	N° de Días	Costo Unitario	Costo por participante	Costo Total
NOMBRADOS 1,610 participantes	06	30.00	180.00	S/289,800.00
CAS 862 participantes	04	30.00	120.00	S/103,440.00
TOTAL :				S/393,240.00

RESUMEN MES DE JULIO

REFRIGERIO	S/. 262,160.00
MOVILIDAD	S/. 393,240.00
TOTAL	S/. 655,400.00

RESUMEN TOTAL:

REFRIGERIO MOVILIDAD	MESES			TOTAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	
REFRIGERIO	296,640.00	296,640.00	262,160.00	S/. 855,440.00
MOVILIDAD	444,960.00	444,960.00	393,240.00	S/. 1,283,160.00
TOTAL	741,400.00	741,600.00	655,400.00	S/. 2,138,600.00



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CRONOGRAMA

Table with 4 rows (Aula: A, Aula: B, CENEX, Cuerpo Medico) and 21 columns for the month of May (MAYO). Each cell contains a letter (M, T, O) representing the schedule.

Reseña: M mañana de 08:30 a 12:30 / T tarde de 14:30 a 17:30

Table with 4 rows (Aula: A, Aula: B, CENEX, Cuerpo Medico) and 20 columns for the month of June (JUNIO). Each cell contains a letter (M, T, O) representing the schedule.

Reseña: M mañana de 08:30 a 12:30 / T tarde de 14:30 a 17:30

Table with 4 rows (Aula: A, Aula: B, CENEX, Cuerpo Medico) and 19 columns for the month of July (JULIO). Each cell contains a letter (M, T, O) representing the schedule.

Reseña: M mañana de 08:30 a 12:30 / T tarde de 14:30 a 17:30

