



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 335-2010-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 09 de Diciembre del 2010

VISTO, la Nota Informativa N° 049-OEPE-HVLH-2010 de fecha 15 de noviembre del 2010, emitido por la Directora Ejecutiva por la Oficina de Planeamiento Estratégico, quien solicita la aprobación de la Directiva Administrativa que regule los Objetivos Funcionales de la Oficina de Defensoría del Paciente del Hospital " Víctor Larco Herrera "

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo, las mismas que deben implementar las estrategias de mediano plazo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos, los mismos que se establecen en el Reglamento de la presente Ley y en los Reglamentos Orgánicos Subsecuentes;

La Oficina de Defensoría del Paciente del Hospital " Víctor Larco Herrera " es competente en diferentes Objetivos Específicos Funcionales, siendo uno de ellos: Promover la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud, específicamente en salud mental, Promoviendo la protección del derecho a la salud de la persona humana, de la familia y de la comunidad, u otras vinculadas con la defensoría de la salud.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, modificada por las Resoluciones Ministeriales Ns° 809-2006/MINSA, N° 205-2009/MINSA Y N°317-2009/MINSA, se aprobó la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, determinando en el numeral 5.6 el documento técnico de sistematización normativa de Manual de Procesos y Procedimientos, el mismo que se deberá elaborar considerando los incisos a),b),c) y d) del numeral 5.6.2 de la citada directiva;

Que, asimismo, el inciso 1) del artículo 2° de la Constitución del Estado, designa como integridad "Moral", al conjunto de principios o sentimientos que cada persona posee, así como que responden a su propia escala de Valores. Un agravio a la "moral", significa un daño al ámbito emocional de la persona, es decir, a su vertiente psíquica;

Que, en consecuencia por convenir a los intereses funcionales institucionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución;

Con el visado del Director de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Directora de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Director de la Oficina de Gestión de la calidad y del Director de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital " Víctor Larco Herrera ";y,

De conformidad con el literal c) y d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA,



SE RESUELVE:


Artículo Primero.- Aprobar la "Directiva Administrativa N° 004 -2010-DG-HVLH, Directiva que regula los objetivos funcionales de la oficina de defensoría del paciente del Hospital Víctor Larco Herrera ", la misma que consta de (06) paginas que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución Directoral, en el Portal de Transparencia del Hospital "Víctor Larco Herrera".

Regístrese y comuníquese



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"


Dr. EDGAR J. MIRAVAL ROJAS
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 19027 R N E 8617

EJMR/FJA/JH/HRS.

Distribución:

- Dirección General
- Sub Dirección General
- Dirección Ejecutiva de Administración
- Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Oficina de Defensoría del Paciente
- Oficina de Gestión de la calidad
- Archivo

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA Nº 004 -2010-DG-HVLH, QUE REGULA LOS OBJETIVOS FUNCIONALES DE LA OFICINA DE DEFENSORIA DEL PACIENTE DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

I.- INTRODUCCION:

La Oficina de Defensoría del Paciente, en el hospital "VICTOR LARCO HERRERA", busca desarrollar operativamente la protección y promoción del derecho a la salud de la persona con discapacidad por enfermedad mental a través de la implementación de un sistema de atención de quejas, consultas y sugerencias de las personas que acceden a los diferentes programas del hospital.

Es por ello que a partir de la identificación de los principales problemas en el ámbito intrahospitalario, se ha procedido a diseñar un conjunto de actividades iniciales a cargo de la Oficina de Defensoría del Paciente, relacionadas básicamente con las funciones esenciales de Salud Pública, en las áreas de atención y promoción de la salud.

II.- FINALIDAD:

Formalización de la Oficina de Defensoría del Paciente que depende directamente de la Dirección General y regular los procedimientos para la atención de quejas, consultas y sugerencias de los usuarios en el Hospital "Victor Larco Herrera", en concordancia con la Directiva de la Oficina de Defensoría y Transparencia del Ministerio de Salud y demás normas vigentes.

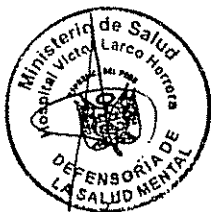
III.- OBJETIVO GENERAL.-

Este diseño de Autocontrol Institucional, busca además afianzar en el personal asistencial un grado de conciencia e interiorización de la especial condición de vulnerabilidad e impotencia de las personas con discapacidad mental, que impide manejar su propia persona; lo que implica la necesidad de cuidados, tratamiento y control para su propia protección, todo ello en el marco de la vigencia plena de los derechos fundamentales.

IV.- OBJETIVOS ESPECIFICOS FUNCIONALES:

La Oficina de Defensoría del Paciente del Hospital "Victor Larco Herrera", es competente para:

- Promover la defensa de los derechos fundamentales, deberes y responsabilidades en salud, específicamente en salud mental.
- Promover una cultura de ética, transparencia y la vigilancia ciudadana de los actos propios de función de los servidores y funcionarios del hospital "Victor Larco Herrera".



- Intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud de la persona, la familia y la comunidad.
- Promover Información y Consejería en Salud, para fortalecer el ejercicio y protección del derecho a la salud y el acceso a la información.
- Regular el procedimiento para el trámite oportuno de atención de quejas, consultas y sugerencias.
- Promover el proceso de mejora de la calidad de atención, en base a la información del sistema de gestión de quejas, consultas y sugerencias.
- Elaborar propuestas, iniciativas, recomendaciones e informes técnicos para el fortalecimiento de la gestión sanitaria de derechos en salud mental.
- Derivar a la Dirección General del Hospital "Victor Larco Herrera" los asuntos que ameriten su conocimiento.



V.- AMBITO DE APLICACIÓN:

La presente Directiva, tiene como ámbito la Oficina de defensoría del Paciente del Hospital "Victor Larco Herrera".

VI.- BASE LEGAL:



- Constitución Política del Perú
- Ley N° 26842 – Ley General de Salud
- Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Victor Larco Herrera".
- Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 118-MINSA/DST-V-02 "Que regula el Procedimiento para la atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial. N° 421-2008/MINSA (23-Jun) "Constituir los Módulos de Promoción y Difusión de Derechos en Salud en los Establecimientos de Salud, los cuales estarán a cargo de la Defensoría de la Salud y Transparencia".
- Resolución Ministerial 727-2009/MINSA.- Que aprueba el "Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud".
- Directiva N° 047-2004-MINSA/DGSP-V-01.-"Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Hospitales".



VII- DISPOSICIONES GENERALES:

Para efectos de la presente Directiva Administrativa, se define operativamente lo siguiente:

7.1.- Definiciones Operativas:

- **CALIDAD EN SALUD.-** La calidad de la atención en salud consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología biomédica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada, logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario, con respecto a su dignidad como persona humana, recibiendo un trato justo y humanitario.
- **ATENCION DE LA SALUD.-** En el caso de las actividades de atención de la salud se pretende coadyuvar al proceso de protocolización de las actividades con énfasis en la admisión voluntaria y el consentimiento informado previo a la aplicación del tratamiento.
- **PROMOCION DE LA SALUD.-** Consiste en el desarrollo de las actividades de Salud Mental Comunitaria, procurando asegurar el cumplimiento de las Normas Internacionales de Protección de los Derechos Humanos de las personas con Discapacidad Mental del Hospital "Victor Larco Herrera" y los diferentes Organismos de Protección y Promoción del Derecho a la Salud.
- **QUEJA.-** Es el reclamo debido a la desaprobación, inconformidad y cuestionamiento realizado por el ciudadano usuario sobre su atención en los servicios de salud, que vulnera o pudiera vulnerar los derechos a la salud de la persona humana, la familia o la comunidad. Puede expresarse verbalmente o por escrito según los procedimientos de la Organización de la Salud e instancias superiores.
 - a).- **Queja Tipo Cero (QC).**- Son aquellas quejas expresadas directamente por el usuario en forma verbal, escrita, telefónica, correo electrónico, etc. Con o sin identificación del mismo que son recibidas por la Institución a través del canal correspondiente, las mismas que son de resolución simple e inmediatas.
 - b).- **Quejas Tipo Uno (Q1).**- Son quejas escritas en el formato proporcionado por la Institución, con identificación y firma del usuario externo, que son recibidas por el canal que la organización destinada para dicho efecto y cuya resolución es de mínima complejidad.
 - c).- **Queja Tipo Dos (Q2).**- Son expresadas por documento no judicial dirigida a la autoridad máxima del establecimiento, ingresada por mesa de partes, procesadas por la Dirección o Jefatura del Establecimiento de Salud, son de mediana o máxima complejidad y amerita su resolución, constar con un informe con los descargos correspondientes o auditoría del caso y acciones correctivas implementadas.
 - d).- **Queja Tipo Tres (Q3).**- Son aquellas quejas expresadas mediante documento judicial, ingresadas por mesa de partes y dirigidas al Director o Jefes del Establecimiento. La resolución dependerá de la Instancia Pública correspondiente.
 - e).- **Queja No Resuelta.**- Son aquellas quejas cuya resolución no han sido gestionadas en los plazos de ley.



- **CONSULTA.-** Es la petición mediante la cual el usuario solicita una respuesta exacta y precisa en relación a las atenciones y servicios que presta el Hospital "Victor Larco Herrera".
- **SUGERENCIA.-** Es la idea o iniciativa presentada por el usuario de los servicios de salud con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la prestación de salud recibida.
- **USUARIO EXTERNO.-** Es aquel a quien se le brinda el servicio de la atención de salud ; se le denomina así, a quien acude o es llevado a un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo en búsqueda de recibir una atención de salud, la cual puede estar referida a la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, recuperación y/o rehabilitación. Por extensión, se incluye en ésta definición a los familiares y/o acompañantes.
- **USUARIO INTERNO.-** Es la persona que brinda servicios en la Institución de Salud, en algún servicio que tenga relación directa o no en la atención al usuario externo. Debe prever una atención humanitaria de calidad, para lo cual la Institución será responsable de contar con los Recursos Humanos competentes, motivados y debidamente capacitados.
- **INTERPOSICION DE BUENOS OFICIOS.-** Es la intervención discrecional que realiza la Defensoría del Paciente, en aquellos casos que no son de su competencia, pero que con su intervención puede coadyuvar en la búsqueda de una solución pacífica, al problema que se encuentran inmersos los usuarios.

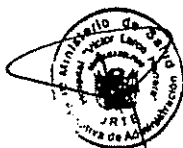
7.2.- PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCION DE LA OFICINA DE DEFENSORIA DEL PACIENTE DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

- **Principio de Protección.-** Los procedimientos y pedidos de información deben garantizar el derecho a la salud de la persona humana.
- **Principio de Inmediación.-** Se debe procurar la más amplia y constante intervención directa entre la Oficina de Defensoría del Paciente del Hospital "Victor Larco Herrera" y las personas que presentan su queja o consulta.
- **Principio de Celeridad.-** Se debe garantizar la más rápida, oportuna, ágil e inmediata actuación, en la Resolución de quejas formuladas.
- **Principio de Eficacia.-** Las intervenciones del personal del Hospital "Victor Larco Herrera", están orientadas a la mejora de la calidad de la atención con enfoque al fortalecimiento de la Dimensión Humana y tienen por finalidad resolver los casos que lleguen a su conocimiento debiendo dar cumplimiento a la finalidad del reclamo sin priorizar la formalidad, garantizando el ejercicio de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona humana y la comunidad.
- **Respeto a la Dignidad de la Persona.**
- **Acceso a la Información veraz y oportuna.**
- **Acceso justo y equitativo con igualdad de Derechos en Salud a todos los usuarios.**

VIII.- DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

8.1.- De la Atención de Quejas:

- La Oficina de Defensoría del Paciente, es la responsable de la gestión de quejas, presentadas por los usuarios externos e internos de la Institución, las mismas que serán recepcionadas de acuerdo al procedimiento establecido.
- La Oficina de Defensoría del Paciente, coordinará directamente, con los Directores, Jefes de Departamentos y/o Servicios del Hospital "Victor Larco Herrera", para la solución de las quejas presentadas, cuyo plazo máximo es de ocho (8) días hábiles, de no haber respuesta se hará una solicitud reiterativa, la cual deberá ser respondida, bajo responsabilidad, dentro del plazo máximo de tres (días) hábiles de notificada.
- Los Directivos señalados en el ítem anterior deberán viabilizar la resolución de las quejas directamente con los implicados en su dependencia y deberán comunicar lo actuado a la Oficina de Defensoría del Paciente.
- La Oficina de Defensoría del Paciente, es el Órgano, que depende de la Dirección General del Hospital "Victor Larco Herrera" y es el encargado de monitorear y fiscalizar el cumplimiento de la atención de las quejas de todo tipo y su debida resolución por parte de los Directivos y Jefes de Departamentos y Servicios de la Institución, actuando de acuerdo a la normatividad vigente en caso de incumplimiento, en defensa de los derechos a la salud de los usuarios.
- La Oficina de Defensoría del Paciente, remitirá mensualmente la información a la Dirección General del Hospital "Victor Larco Herrera".
- La formulación de las quejas escritas se podrán realizar mediante formato único, cuando sea el caso.
- Las quejas serán inadmisibles, de no ser claras y debidamente fundamentadas o de advertirse indicios de falsedad.
- Las quejas serán declaradas improcedentes de observarse mala fe y/o se encuentren resueltas ya por otras instancias, o se encuentren en periodo de investigación o pendiente de resolución en otras dependencias administrativas u Órganos Jurisdiccionales o Judiciales.
- Todas las quejas deberán contar con un registro adecuado y debidamente sistematizado.



8.2.- De la Atención de Consultas y Sugerencias:

- La Oficina de Defensoría del Paciente, es la responsable de la Gestión de las Consultas y Sugerencias presentadas por el usuario externo e interno.
- La recepción de las consultas y sugerencias podrá hacerse de forma verbal o escrita, por diversos medios y canalizados a través de los Módulos de Atención al Usuario y Buzón de Sugerencias, los mismos que estarán debidamente implementados, visibles y accesibles.
- El plazo máximo de respuesta a las consultas y/o sugerencias es de ocho (8) días hábiles, señalando expresamente la absolución de la consulta, así como la

viabilidad o no de la sugerencia. Atendiendo a la complejidad del caso, dicho plazo podrá prorrogarse por igual tiempo por única vez.

- La formulación de consultas y/o sugerencias se realizará en formato único, diseñado para tal fin.
- Todas las consultas y sugerencias deberán contar con un registro adecuado y debidamente sistematizado.

IX.- RESPONSABILIDADES:

Son responsables del cumplimiento de la presente Directiva Administrativa, la Dirección General, a través de la Oficina de Defensoría del Paciente del Hospital "Victor Larco Herrera".

X.- DISPOSICIONES FINALES:

La presente Directiva, será aprobada mediante Resolución Directoral y entrará en vigencia, a partir del día siguiente de su aprobación.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"


DR. EDOAR J. MIRAVAL ROJAS
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 19027 R.N.E. 5517