



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 033-2013-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 07 de Febrero de 2013

Visto; el Memorando N° 437-2012-Dad-HVLH/MINSA, emitido por el Director Adjunto y Nota Informativa N° 006-OEPE/HVLH-2013, emitido por la Directora Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27408 - Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada por Ley N° 28683, se dispone que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas;

Que, el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, determina los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, siendo entre ellos, incisos d) Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de psiquiatría y salud mental, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su familia;

Que, mediante documento del Visto, el Director Adjunto del Hospital "Víctor Larco Herrera", solicita a la Jefatura de Asesoría Jurídica, proyectar las directivas pertinentes, para el adecuado cumplimiento de la Ley N° 28683 y se señale el procedimiento y/o mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente, así la propuesta de registro de control de las sanciones que se impongan;

Que, mediante Nota Informativa N° 014-2013-OAJ-HVLH/MINSA, la Oficina de Asesoría Jurídica, remite el proyecto de Directiva sobre atención preferencial a mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y discapacitados, en los lugares de atención al público en el Hospital "Víctor Larco Herrera", para ser evaluada por la Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital; la misma que con Nota Informativa N° 006-OEPE/HVLH-2013, manifiesta que la mencionada directiva administrativa ha sido revisada, evaluada y corregida de acuerdo a la normatividad vigente, señalando que cumple con los parámetros de las Directivas Administrativas, por lo que otorga el visado para su aprobación;

Que, en consecuencia por convenir a los intereses funcionales institucionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución; resulta necesario, formalizar la aprobación de la Directiva Administrativa "Directiva sobre la Atención Preferencial a Mujeres Embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en los lugares de atención al público en el "Hospital Víctor Larco Herrera", mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Estando a lo informado por el Director Adjunto;



Con el visto bueno del Director de la Oficina Ejecutiva de Administración, y de la Jefa de la Oficina Asesoría Jurídica del "Víctor Larco Herrera"; y;

De conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, y Resolución Ministerial N° 051-2013/MINSA de fecha 01 de Febrero del 2013;

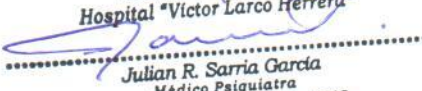
SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la Directiva Administrativa N° 005 -2013-DG-OEA-HVLH "Directiva sobre la Atención preferencial a Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores en los Lugares de Atención al Público en el Hospital Víctor Larco Herrera", la misma que consta de (05) páginas que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Encargar a la Dirección Ejecutiva de Administración, la difusión, supervisión e implementación de la presente directiva.

Artículo 3º.- Disponer a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el portal de Internet del Hospital "Víctor Larco Herrera".

Regístrese y comuníquese

Ministerio De Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"

Julian R. Sarria Garcia
Médico Psiquiatra
C.M.P. N° 18388 R.N.E. 7949
Director General (e)

JRSG/JWBV//MYRV.

Distribución:

-
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Unidades Orgánicas
- Archivo





DIRECTIVA Nº 005-DG-HVLH/MINSA

DIRECTIVA SOBRE LA ATENCION PREFERENCIAL A MUJERES EMBARAZADAS, LAS NIÑAS, NIÑOS, LOS ADULTOS MAYORES EN LOS LUGARES DE ATENCION AL PUBLICO EN EL "HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA".

INDICE	1
I. PRESENTACION.....	2
II. OBJETIVO.....	2
III. ALCANCE.....	2
IV. DISPOSICIONES GENERALES...	2
V. NORMAS.....	3
VI. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENTE.....	3
A. FINALIDAD.....	4
B. FRECUENCIA.....	4
C. DESCRIPCIÓN.....	4
D. CONTROL.....	4
E. ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	5
VII. DISPOSICIÓN FINAL.....	5





I.- PRESENTACION.-

La necesidad de elaborar esta Directiva, parte de la publicación de la Ley N° 27408 – Ley que establece la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores, en lugares de atención al público, modificada por la Ley 28683 que establece la atención preferente para mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos, en lugares de atención al público de empresas públicas y privadas; en el presente caso Hospital "Victor Larco Herrera".

La igualdad social en todos sus ámbitos debe tener como objetivo erradicar toda forma de discriminación, especialmente a aquellas personas que por cualquier razón, motivo o circunstancia tienen algunas limitaciones. La igualdad se debe realizar de un lado, a través de normas, políticas, y programas que garanticen la igualdad formal ante la ley.

Esta igualdad no se limita a la igualdad como concepto sino que debe instaurar condiciones para que las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad accedan efectivamente al ejercicio de sus derechos en todas los servicios que el Hospital "Victor Larco Herrera" brinde atención al público.

Resulta en consecuencia, importante la implementación de esta Directiva a fin de asegurar el uso y/o acceso adecuado que el Hospital "Victor Larco Herrera", mantenga en todas sus Departamentos, Servicios y Oficinas de atención al público.

II.- OBJETIVO.-

La presente directiva tiene como objetivo principal establecer normas que adecuen, supervisen y controlen el correcto cumplimiento de la Ley N° 28683, brindando de ésta manera una atención óptima a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos que hagan cualquier tipo de operación o consulta en nuestras instalaciones de atención al público, las que deberán ser de cumplimiento de todo el personal del Hospital "Victor Larco Herrera", que tenga contacto directo con público usuario.

III.- ALCANCE.-

Las normas que se establecen en la presente Directiva, son de aplicación del personal que laboran en todos los Servicios, Departamentos y Oficinas; incluido el personal de Vigilancia Privada y de Vigilancia Interna del Hospital. La misma que entra en vigencia a partir de su aprobación.

IV.- DISPOSICIONES GENERALES.-

1. Todos los Servicios, Departamentos y Oficinas del Hospital Víctor Larco Herrera, donde brinden servicio al público, brindarán atención preferente e inmediata, tanto a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, discapacitados y personas con niños en brazos.



2. Estos Servicios colocarán u letrero en la que se indique una palabra ATENCION PREFERENCIAL, en la parte superior del ambiente donde se brinda el servicio; debiendo coordinarse con la Oficina de Logística para la adecuación de la señalética adecuada.
3. Son considerados como infractores, los cuales están sujetos a sanciones de carácter administrativo, los siguientes:
 - a) No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos, en los lugares de atención al público del Hospital "Victor Larco Herrera".
 - b) Omitir consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley de Atención Preferente.
 - c) No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley y/u omitir publicarlas en el portal electrónico.
 - d) No adecuar la infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
 - e) No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de atención preferente.
 - f) No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
 - g) No exonerar turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley de Atención Preferente.
 - h) Otros que establezca el Reglamento de la Ley 28683.



V.- NORMAS.

El correcto cumplimiento de la Ley N° 28683 se basa en las siguientes normas establecidas por el Hospital "Victor Larco Herrera":

1. Observancia del texto de la Ley de Atención Preferencial a que se refiere la presente directiva, la misma que se encuentra publicada en los lugares más visibles y de fácil acceso en todos los ambientes de atención.
2. Publicación del contenido de la presente directiva en el link de atención al usuario de nuestra página web Institucional.
3. En todos los ambientes de atención al usuario, se brindará atención preferencial, con señalización y de fácil acceso, adecuado a cada necesidad. Estos ambientes podrán estar destinados además para los demás usuarios no contemplados en la Ley, sin que ello afecte el trato preferencial de aquellos protegidos con trato preferencial por la norma.
4. Trato Preferencial. El usuario preferente queda exonerado de esperar turnos o de cualquier otro mecanismo de espera, debiendo ser llamado por los responsables de atención preferencial en forma inmediata con la finalidad de brindarle el trato adecuado.
5. Atención adecuada de reclamos. Adicionalmente al reporte general existe un reporte exclusivo para reclamos sobre la infracción a la Ley de Atención Preferente, para la cual se lleva un registro en una hoja de cálculo acerca del personal o responsable de área al que se dirige el reclamo, consignando los siguientes datos: Nombre del usuario, DNI del usuario, Dirección del Usuario, Detalle del Reclamo, Personal al cual se dirige el reclamo, Fecha del Reclamo, Solución, Fecha de Solución y Detalle de la Sanción al Personal. Este reporte lo consolidará todos los meses el Asistente de Atención al Usuario, quien remitirá el registro de control de sanciones al Responsable de Atención al Usuario, quién es el responsable de coordinar las acciones pertinentes ante las instancias correspondientes.





6. La difusión publicitaria de esta Directiva está a cargo del Responsable de Atención al Usuario y de la Oficina de Comunicaciones, quedando responsable de velar por una adecuada difusión, pudiendo hacerse uso de volantes, afiches, entre otros.
7. Responsabilidad en su Cumplimiento. El Director de la Oficina Ejecutiva de Administración o quien lo reemplace, es responsable de que el personal de atención al público tenga conocimiento y haga cumplir la Ley acerca de la norma en particular, así como lo contemplado en la presente Directiva para su estricta observancia.
Capacitaciones programadas. Existe un cronograma de capacitación para todo el personal de atención al público que incluya aspectos contemplados en la presente Directiva, el mismo que se realizará obligatoriamente una vez al año.

VI. PROCEDIMIENTO DE ATENCION PREFERENTE.

a. Finalidad

- Este procedimiento tiene como finalidad garantizar la atención preferente, en los ambientes del Hospital "Victor Larco Herrera".

b. Frecuencia

- Diaria y Permanente.

c. Descripción

- Atención al Usuario.- Identifica, saluda y atiende inmediatamente al Usuario Preferente y aplica las siguientes acciones: Proactividad y cordialidad al tomar contacto con todo Usuario Preferente que ingresa a las instalaciones del Hospital, invitándolo a ser atendido; sonreír al saludar al Usuario Preferente; presta la atención debida cuando un usuario preferente le efectúe alguna consulta.

d. Control

El control de esta directiva la harán las siguientes personas tal y como se detalla a continuación:

- En todas las instalaciones del Hospital, el responsable de velar por el cumplimiento de este procedimiento es el Director de la Oficina Ejecutiva de Administración o quien lo reemplace, quien a su vez gestiona la solución de algún problema que se pueda suscitar y hacer una llamada de atención si el caso lo amerita.
- El Encargado de Atención al Usuario, de la Oficina de Gestión de la Calidad revisa todos los meses los reportes de reclamos referentes al no cumplimiento de la atención preferencial y verifica si hubo alguna gestión acerca del reclamo. De existir algún problema o falta grave deberá gestionar la solución y hacer una llamada de atención si el caso lo amerita. La Oficina de Atención al Usuario es la encargada de llevar el registro de control de sanciones que imponga el Hospital por quejas o reclamos contra trabajadores, referente a la atención preferente.



**e. Atención de Reclamos:**

El procedimiento de atención de reclamos será el mismo que se indica en nuestro procedimiento de atención de pedidos y reclamos, el cual está publicado en nuestra página web: Institucional y en lugares visibles de la Institución.

VIII. DISPOSICION FINAL.

1. Cualquier aspecto no contemplado en la presente Directiva, será resuelto por la Dirección de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital, a propuesta del encargado de Atención al Usuario.



Ministerio De Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"

Julian R. Sarria Garcia
Julian R. Sarria Garcia
Médico Psiquiatra
C.M.P. N° 18388 R.N.E. 7949
Director General (e)