



Dirección General

## RESOLUCION DIRECTORAL

N° 139 -2016-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 25 de Abril de 2016

**Visto;** la Nota Informativa N° 130-OGC-HVLH-2016, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad 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, los mismos 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;

Que, conforme a lo establecido en 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, inciso d) mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de psiquiatría y salud mental, estableciendo 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 Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, se aprobó las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", siendo entre ellas, las Guías Técnicas que pueden ser del campo administrativo o del campo asistencial, tal como lo señala en el numeral 6.1.3 Guía Técnica;

Que, con la finalidad de fortalecer la práctica de valores como: respeto, amabilidad y consideración a nuestros usuarios antes durante y después de su atención en el hospital reflejado en la atención oportuna y de calidad logrando su satisfacción; y siendo el objetivo en mejorar el buen trato que reciben nuestros usuarios que acuden a las diferentes áreas asistenciales y administrativas del Hospital; la Oficina de Gestión de la Calidad, ha elaborado la "Guía del Buen Trato" del Hospital Víctor Larco Herrera - 2016;

Que, el citado documento ha sido revisado por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, como órgano asesor en aspectos normativos, emitiendo opinión favorable a través de la Nota Informativa N° 068-OEPE-HVLH-2016, por la cual solicita su aprobación mediante acto resolutorio; por lo que es pertinente proceder a su aprobación con la resolución correspondiente;

Estando a lo informado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, y,

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, de la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital "Víctor Larco Herrera", y;





De conformidad con lo previsto en el numeral c) 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 1°.-** Aprobar el Documento Denominado: "GUIA DE BUEN TRATO - 2016" del Hospital "Víctor Larco Herrera", el mismo que en documento adjunto a folios (12) forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Víctor Larco Herrera", es la responsable de la difusión, implementación y cumplimiento del citado Documento.

**Artículo 3°.-** Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.



**Artículo 4°.-** Dispóngase a la Oficina de Comunicaciones, publicar el referido Documento Técnico en el portal de internet del Hospital "Víctor Larco Herrera".

Regístrese y Comuníquese



Instituto de Gestión de Servicios de Salud  
Hospital "Víctor Larco Herrera"  
Med. Gisella Vargas Cajahuancá  
Directora General  
CMB 24834 ANE 14213

GEVC/MYRV.

Distribución:

- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Comunicaciones
- Unidades Orgánicas
- Archivo.



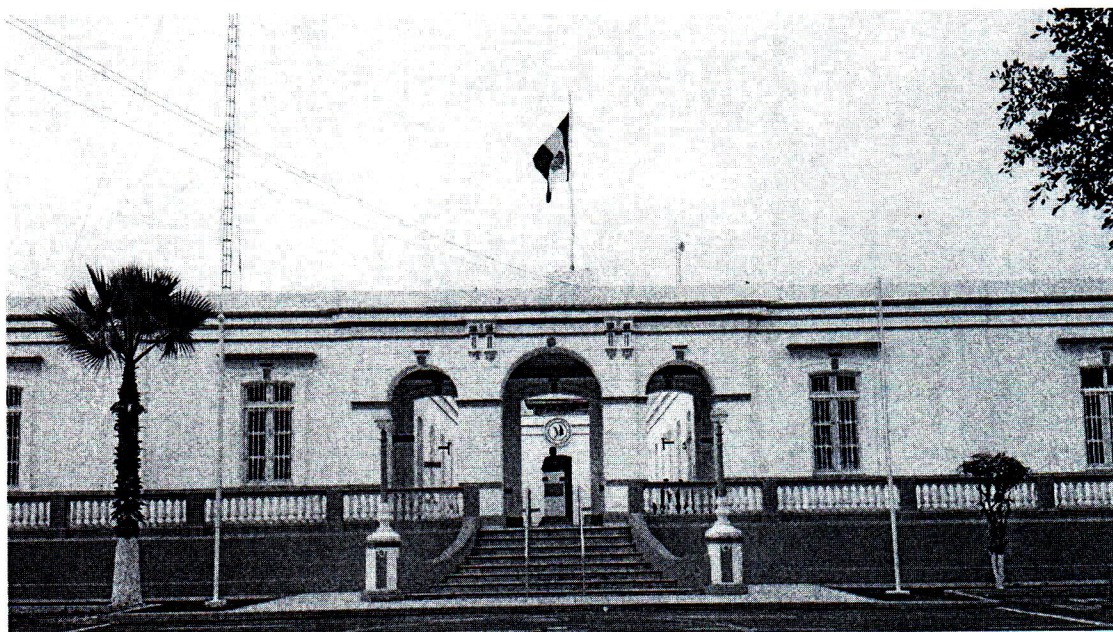
PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

## HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA”

### OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD



### GUIA DE BUEN TRATO

2016



Pàg. 1



GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

INDICE

	Página
I. TITULO	3
II. FINALIDAD	3
III. OBJETIVO	3
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	3
V. NOMBRE DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO A ESTANDARIZAR	3
VI. CONSIDERACIONES GENERALES	3-4
6.1 DEFINICIONES OPERATIVAS	
6.2 CONCEPTOS BASICOS	
VII. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS	5-6
7.1 DESCRIPCION DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO	
VIII. RECOMENDACIONES	7
IX. ANEXOS	
9.1 INDICADORES	
9.2 ANEXO 01: DERECHO DE LOS PACIENTES	
9.3 ANEXO 02: DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES CON SEGURO INTEGRAL DE SALUD	
X. BIBLIOGRAFIA	





## GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

### I. TITULO

Guía del Buen Trato

### II. FINALIDAD

Fortalecer la práctica de Valores como: respeto, amabilidad y consideración a nuestros usuarios antes durante y después de su atención en el hospital reflejado en la atención oportuna y de calidad logrando su satisfacción.

### III. OBJETIVO

- Mejorar el buen trato que reciben nuestros usuarios que acuden a las diferentes áreas asistenciales y administrativas del hospital.
- Promover estrategias de comunicación con los usuarios externos.

### IV. AMBITO DE APLICACION

A todos los trabajadores asistenciales y administrativos del Hospital "Víctor Larco Herrera".

### V. NOMBRE DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO A ESTANDARIZAR

El Buen Trato a los usuarios externos en el Hospital "Víctor Larco Herrera"

### VI. CONSIDERACIONES GENERALES

#### 6.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

Esta Guía está constituido por los siguientes puntos, en que se establece que los usuarios externos tendrán derecho a:

- Recibir una atención amable y acogedora.
- Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad.
- A la confidencialidad de toda información relacionada con su proceso de Atención.
- A conocer el nombre de las personas que lo atienden.
- Recibir información clara y sencilla respecto a su necesidad o inquietud En relación a la prestación de salud.





## GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

### 6.2 CONCEPTOS BASICOS

- **AMABILIDAD:**  
Es el acto o el estado de comportamiento caritativo a otras personas y seres.
- **BUEN TRATO:**  
Es un estilo de relación que implica el reconocimiento y respeto de los derechos de los demás, la compenetración afectiva entre dos o más personas, que implica: capacidad para escuchar, empatía, tolerancia, capacidad de negociación, capacidad de expresar sentimientos.
- **CONSIDERACION:**  
Implica comprender, valorar y apreciar a los demás.
- **RESPETO:**  
Es una aptitud imprescindible reflejada en el trato amable, la cual permite una buena comunicación con los usuarios; el respeto es la esencia de las relaciones humanas y de cualquier relación interpersonal.
- **SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO:**  
Grado de cumplimiento por parte de la organización de Salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los Servicios que este le ofrece.
- **TRATO:**  
Forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.
- **USUARIO EXTERNO:**  
Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y Comunidad.





## GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

### VII. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS

#### 7.1 DESCRIPCION DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO

##### A) PROCEDIMIENTO PARA UN TRATO AMABLE Y ACOGEDOR

Recomendaciones Generales:

- Cuide su presentación personal, recuerde que usted es la cara visible del Hospital.
- Emplee siempre un vocabulario simple y sencillo, libre de palabras subidas de tono, aun si no está atendiendo al público directamente.
- Evite hacer comentarios en voz alta acerca de los diagnósticos de los usuarios.
- En caso de derivar al usuario a otro establecimiento, es necesario explicarle lo que debe hacer de manera clara y precisa.
- No deje de atender a un usuario por contestar su teléfono personal.
- Si recibe una llamada del teléfono de su servicio mientras atiende a un usuario, infórmele al mismo para evitar que la interrupción de la conversación cause malestar.

##### B) PARA LA ATENCION PRESENCIAL DE UN USUARIO:

- Salude primero: "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches".
- Identifíquese: diga su nombre claramente e inmediatamente ofrezca ayuda: por ejemplo, "¿En qué podemos ayudarle?".
- Si no sabe el nombre del usuario pregúntele y desde ese momento trátelo por su nombre, anteponiendo señor, señora, señorita, según corresponda. No tutee al usuario, aunque él o ella lo haga con usted.
- Use un tono de voz adecuado cuando converse con el usuario.
- Utilice un vocabulario simple, sin tecnicismos, de fácil entendimiento para el usuario.
- Mantenga el mayor contacto visual con su usuario, sin llegar a incomodarlo.
- Ofrezca a cada usuario el tiempo adecuado, aunque sea hora de refrigerio o la salida.
- Logre empatía con el usuario, recuerde que la empatía es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona.
- Actúe siempre de forma proactiva.
- Sea amable y siempre despídase del usuario cortésmente.





## GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

### C) PARA LA ATENCION TELEFONICA DE UN USUARIO (CENTRAL TELEFONICA):

- Salude en forma corta y amable.
- identifíquese: diga su nombre claramente e inmediatamente ofrezca ayuda: por ejemplo, "¿En qué podemos ayudarle?".
- Pregunte el nombre del usuario.
- Ofrezca su colaboración: por ejemplo, "¿En qué le puedo servir?".
- Escuche con atención al usuario y evite distraerse durante la llamada.
- Utilice un vocabulario simple, de fácil entendimiento para el usuario.
- Ofrezca a cada usuario el tiempo adecuado, aunque sea hora de refrigerio o la salida.
- Logre empatía con el usuario, recuerde que la empatía es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona.
- Evite hacer comentarios de otros temas o con otras personas cuando la línea telefónica este abierta.
- Asegúrese que el usuario haya comprendido lo información brindada.
- Despídase del usuario cortésmente.

### D) CUANDO SE PRESENTE UN USUARIO MOLESTO POR ALGUNA RAZON:

- Mantenga la calma. Muchas personas pueden decir cosas ofensivas cuando están enojadas o sienten frustración. No tome las cosas de forma personal.
- No discuta, ni contradiga al usuario, eso solo agravará la situación.
- No es bueno suponer que automáticamente estamos en lo cierto y que los demás están equivocados.
- Escuche: deje que el usuario se exprese sin interrupciones (puede que se calme poco a poco).
- No culpe al usuario independientemente de que si tiene o no algo de culpa.
- Muestre que está comprendiendo la situación.
- Procure averiguar que ocasiono el problemas y así se dará cuenta cual es la verdadera causa del malestar o necesidad que presenta.
- No haga comentarios descalificatorios hacia el desempeño de otro servidor delante del usuario,
- Cuando tenga que derivar al usuario con otro compañero(a) o a la jefatura de un servicio, explique a la otra persona la situación.
- Siempre que sea posible, convierta la dificultad en una ocasión para mejorar la relación con el usuario y el Servicio que se presta. La información sobre estas dificultades será útil en casos similares en el futuro.
- Trate que el usuario salga satisfecho después de la intervención realizada a pesar de la situación.
- Pídale las disculpas debidas al usuario a nombre de la institución.







## GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

### VIII RECOMENDACIONES:

- Haciendo uso de los conceptos básicos de la guía podremos entender la base de tener un buen trato ante el usuario externo y nuestra vida cotidiana.
- Poniendo en práctica los procedimientos de un trato amable y acogedor, tanto en la atención presencial y telefónica de un usuario o en la atención a un usuario molesto podremos lograr un buen trato.
- Conversar amablemente con los pacientes, pues no hay nada tan agradable como una frase respetuosa al saludar. Sonreír, no discutir, no criticar, ni dar consejos sin que ellos lo hayan pedido.
- Llamar a las personas por su nombre con respeto antecediendo con Señor, Señora o Señorita, pues para cualquiera es agradable ser identificado por su propio nombre.
- Interesarse por los demás con autenticidad, teniendo consideración por sus sentimientos, mostrando respeto por sus opiniones, negociando con ellos sus diferencias.
- Admitir rápidamente si uno se ha equivocado, atacando siempre al problema y nunca a las personas. Sin acusar o decir medias verdades y si fuese necesario pedir disculpas a nombre de la institución.
- Comenzar con una frase amistosa cuando se trate un tema espinoso, enfocando la conversación positivamente.
- Escucharlos con atención, dándoles el tiempo necesario para que se expresen, interesándose en su tema para crear un clima positivo en el entorno.
- Todas estas recomendaciones contribuyen a nuestra participación activa en la sociedad y nuestro reconocimiento social dentro del Hospital.





## GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

## IX ANEXOS

## 9.1 INDICADORES

## INDICADOR N° 01

1. NOMBRE	Proporción de usuarios externos que perciben Buen Trato dentro del Hospital "Victor Larco Herrera".
2. TIPO	Resultado
3. JUSTIFICACION	El Buen Trato es importante para la satisfacción del usuario, siendo fundamental en la calidad de atención dentro del hospital. Comprende básicamente: el respeto a los derechos humanos, características individuales de las personas, derecho a la información completa, veraz, oportuna, su consentimiento.
4. OBJETIVO	Determinar la percepción del trato recibido, por los usuarios externos que acuden a los diferentes servicios dentro del Hospital.
5. TIPO MEDIDA	Porcentual
6. NUMERADOR	Números de usuarios externos encuestados que perciben buen trato
7. DENOMINADOR	Números total de usuarios externos encuestados.
8. FORMULA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de usuarios externos encuestados que perciben buen trato} \times 100}{\text{Total de usuarios externos encuestados.}}$
9. ESTANDAR	Mayor del 70 %
10. FUENTE DE DATOS	Encuesta SERVQUAL
11. PERIODICIDAD DE MEDICION	Anual
12. UNIDAD RESPONSABLE	Oficina de Gestión de la Calidad





## GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

## INDICADOR N° 02

1. NOMBRE	Porcentaje de usuarios externos informados Satisfactoriamente
2. TIPO	Resultado
3. JUSTIFICACION	Dentro de la satisfacción al usuario es importante determinar la comprensión y aceptación de los contenidos que le son entregados por el personal del hospital.
4. OBJETIVO	Determinar la percepción del usuario externo respecto a la comprensión de la información proporcionada por el personal del Instituto
5. TIPO DE MEDIDA	Porcentual
6. NUMERADOR	N° de usuarios externos encuestados que manifiestan que la información recibida en la atención es entendible y completa
7. DENOMINADOR	N° total de usuarios externos encuestados
8- FORMULA	$\frac{\text{N° de usuarios externos encuestados que manifiestan que la información recibida en la atención es entendible y completa} \times 100}{\text{N° total de usuarios externos encuestados}}$
9. ESTANDAR	Mayor del 70 %
10. FUENTE DE DATOS	Encuesta SERVQUAL
11.PERIODICIDAD DE MEDICION	Anual
12.UNIDAD RESPONSABLE	Oficina de Gestión de la Calidad



**GUIA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"****XI. BIBLIOGRAFIA**

- <http://www.igss.gob.pe/portal/>
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías en Salud".
- Decreto Supremo N° 033-2015-SA "Derechos de las Personas con Problemas de Salud Mental".
- Encuesta validada sobre la Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL)





## GUIA DE BUEN TRATO HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"

**Los usuarios de los Servicios de Salud Mental tienen Derecho:**

- A ser tratados con respeto a su dignidad humana sin sufrir discriminaciones, así como al reconocimiento de su personalidad jurídica y capacidad, en igualdad de condiciones con las demás personas.
- A decidir libremente, después de recibir información completa y adecuada, entre las opciones clínicas disponibles.
- Al más alto nivel posible de salud física y mental y a acceder, en tiempo razonable, a los servicios de salud en general y a los que necesiten específicamente como consecuencia de su salud mental.
- A recibir un tratamiento por personal cualificado y destinado a preservar y estimular su independencia personal y nunca como castigo o para conveniencia de terceros.
- A su seguridad personal, a la protección de su integridad física y mental, y a no ser privados de su libertad ilegal o arbitrariamente.
- A la protección de su intimidad y la confidencialidad de los datos sobre su salud.
- A obtener copia de los datos que figuran en su historia clínica así como a recibir un informe de alta en las condiciones establecidas legalmente.
- A obtener información accesible y comprensible sobre salud reproductiva, planificación familiar e interferencias de psicofármacos en su vida sexual y reproductiva.
- A conocer y recibir información sobre los procedimientos de actuación y los protocolos a aplicar a lo largo de todo el tratamiento.
- A dar o negar su consentimiento (después de recibir información completa y adecuada) a toda actuación en el ámbito de su salud, incluyendo el derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos determinados en la ley.
- A formular por escrito instrucciones sobre los cuidados y el tratamiento de su salud con objeto de que éstas se cumplan cuando no puedan expresarse personalmente.
- A que, en caso de participar en estudios o investigaciones médicas, éstas sean consentidas previamente y por escrito, prevaleciendo siempre su bienestar frente a otros intereses.



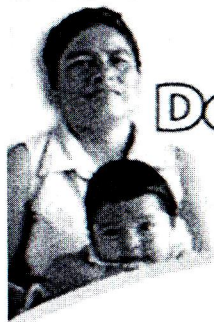


PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES CON SEGURO INTEGRAL DE SALUD (SIS)



PERU

Ministerio de Salud

Seguro Integral de Salud

# Derechos y Deberes del Asegurado SIS



### En tu afiliación

Asegurar a tu familia en el Seguro Integral de Salud.

Tener tu DNI y cuidar tu Ficha de Afiliación.

Proporcionar información actual, completa y real cada vez que te lo solicite el personal de salud.

Ser informado sobre las atenciones que te cubre el SIS.



### En tu consulta

Hacer buen uso de los servicios de salud cuando realmente lo necesites.

Tratar con respeto al personal de salud que te atiende.

Respetar las normas internas del establecimiento de salud.

Conocer el nombre de las personas que te atienden.

Recibir atención médica y buen trato.

Ser atendido inmediatamente en emergencia.



### En tu tratamiento y recuperación

Colaborar con el personal de salud durante tu atención y recuperación médica.

Que tu enfermedad e historia clínica se mantengan en secreto.

Aceptar o negar tu participación en la investigación médica.

Recibir medicamentos gratuitos.

Ser informado sobre el procedimiento de tratamiento de tu problema de salud a fin de brindar la autorización para su atención.



### Como ciudadano responsable

Practicar hábitos saludables que involucren a tu familia y comunidad.

Participar en campañas de prevención y actividades de promoción organizadas por el establecimiento de salud.

Vigilar que los establecimientos de salud cumplan con la buena atención.

Recibir charlas sobre salud.

Denunciar maltratos, hacer consultas o reclamos.

### ES TU DEBER

Como asegurado SIS eres responsable de:

### ES TU DERECHO

Como asegurado SIS haz respetar tu derecho a:

## Conoce tus derechos, sé responsable de tu salud

Si no respetan tus derechos, llámanos:  
**INFOSALUD 0800-10828**  
Línea gratuita a nivel nacional

Central Telefónica:  
460-0860 / 463-2207  
463-2222 anexos: 2107 - 2109 - 2110

Más información en:  
[www.sis.gob.pe](http://www.sis.gob.pe)  
[sis@sis.gob.pe](mailto:sis@sis.gob.pe)

