



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° ¹⁶² -2016-DG-HVLH

Magdalena del Mar, ²⁵ de mayo de 2016

Visto; la Nota Informativa N° 147-OGC-HVLH-2016, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Salud, como órgano rector del Sector Salud conduce, regular y promueve la intervención del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respecto de los derechos fundamentales de la persona;

Que, en atención al documento del visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad remite el documento denominado: Plan de Capacitación y Difusión de los Derechos del Ciudadano; el mismo que ha sido revisado por la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y cuenta con su opinión favorable; 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 su aprobación, mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Estando a lo informado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Víctor Larco Herrera", y,

Con el visto buenos 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 por el literal 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: **PLAN DE CAPACITACION Y DIFUSION DE DERECHOS DEL CIUDADANO-2016** del Hospital "Víctor Larco Herrera, el mismo que en documento adjunto a folios (11) 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 e implementación 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

GEVCMYRV.

Distribución:

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

Instituto de Gestión del Hospital Víctor Larco Herrera
 Med. Químico y Gen. G. Yanuza
 Director General
 CMR 20314 RUC 14213





PLAN DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO

HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



2016





ELABORADO POR:

Lic. Clorinda Ríos Escobedo
Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad.

REVISADO POR

Med. Gisella Esther Vargas Cajahuanca
Directora General del HVLH.

Med. Ana Erika Chinen Yara
Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.

Méd. Psiq. Carlos Alexis Salgado Valenzuela
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad





ÍNDICE

	PAG.
I INTRODUCCIÓN	4
II FINALIDAD	4
III OBJETIVOS	4
3.1. OBJETIVO GENERAL	4
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3.3. ACTIVIDADES	5
IV BASE LEGAL	5
V AMBITO DE APLICACIÓN	5
VI CONTENIDO	6-8
a) DISPOSICIONES GENERALES	
b) DISPOSICIONES ESPECIFICAS	
VII RESPONSABILIDADES	9
VIII BIBLIOGRAFIA	9
IX ANEXOS	10-11





I. INTRODUCCIÓN

A partir del año 2015 el Instituto de Gestión de los Servicios de Salud, desarrollo una política integral de difusión de los derechos de las personas, para cuyo efecto recomienda implementar la Plataforma de Atención al Usuario (PAU), el cual tiene como finalidad promover la difusión a los usuarios (internos y externos) de temas de derechos de las personas, realizando talleres y charlas de capacitación sobre buen trato al usuario y difusión de las normas vigentes, así como la elaboración de materiales de difusión que serán distribuidos en los diferentes servicios de atención.

En tal sentido frente a estos importantes cambios generados por la difusión del concepto de calidad de atención, servicio y satisfacción del usuario, el Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS); considera en los criterios de programación 2016 – órganos desconcentrados en el **Eje 3 GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL USUARIO EXTERNO**, en su objetivo estratégico **3.1 Fortalecer competencias en promoción y protección del Derecho de las Personas**.

Por lo que el Hospital Víctor Larco Herrera ha planteado realizar el Presente Plan dirigida al personal involucrado en los servicios de atención, al usuario (interno y externo), a fin de fortalecer las competencias al personal y ciudadanía en general sobre los procedimientos de atención y aplicación de la normatividad vigente.

II. FINALIDAD

Contribuir a la calidad de atención en el marco de la visión y misión del Hospital Víctor Larco Herrera.

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las competencias metodológicas al personal involucrado en los servicios de atención y al usuario (interno - externo), sobre temas relacionados a la calidad: normatividad vigente, procedimientos, derechos y deberes de las personas y otros.

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

OE1. Promover mecanismos que permitan al personal del hospital y al usuario (interno- externo), conocer la normatividad vigente, guía y procedimientos de atención, derechos y deberes del usuario.





3.3 ACTIVIDADES.-

Actividad 1. Elaborar el Plan de Capacitación y difusión

Actividad 2. Capacitación al personal involucrado en los servicios de atención del Hospital Víctor Larco Herrera, en materia de normatividad vigente, guías y procedimientos para la atención, derechos y deberes de las Personas.(Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización).

Actividad 3. Difundir y socializar la normatividad vigente de los Derechos de las personas, guía y procedimientos de atención.

IV. BASE LEGAL

- ✓ Resolución de Secretaria General N° 016-2016-SG/IGSS, 29 de Abril del 2016. Aprueba Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS/V.01 Plataforma de atención al usuario en el IGSS.
- ✓ Decreto Supremo N° 016-2014 de fecha 10 de Julio del 2014 aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del IGSS. teniendo como funciones de Elaborar, formular e implementar y evaluar metodologías o herramientas de atención al ciudadano para la orientación, absolución de consultas y mejora en relación a los servicios de salud que brinda el IGS, como resguardo a su derecho en salud.
- ✓ Decreto Supremo N° 027-2015-SA 13 de Agosto 2015 Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas Usuarías de los servicios de Salud.
- ✓ Decreto Supremo N° 033-2015-SA "Derechos de las Personas con Problemas de Salud Mental"
- ✓ Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA 30 de Mayo del 2006 Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA 20 de Julio del 2007 Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- ✓ Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD. "Reglamento General para la atención de las quejas y los reclamos de usuarios de las IAFAS e IPRESS"

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación al personal involucrado en la atención de los servicios de atención en salud del Hospital "Víctor Larco Herrera".





VI. CONTENIDO

6.1. DISPOSICIONES GENERALES

DEFINICIONES OPERATIVAS

Buzón de sugerencias:

Dispositivo en el cual el usuario externo deposita por escrito sus sugerencias. El hospital cuenta con un total de 14 buzones ubicadas en los servicios más importantes y de fácil acceso al usuario.

Capacitar:

Adiestrar y propiciar el conocimiento al personal del hospital, sobre normatividad vigente, procedimientos, derechos y deberes del usuario. Estas acciones se realizará mediante charlas informativas y otras actividades.

La capacitación tiene como característica ser focalizada, pues esta dirigida al personal, del Hospital Víctor Larco Herrera.

Consulta:

Solicitud de información verbal o escrita (física o electrónica), efectuada por una persona natural o jurídica ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.

Para su atención las consultas deber ser presentadas en las Plataforma de atención al Usuario en Salud – PAUS, u otros canales de las respectivas IAFAS, IPRESS O UGIPRESS. (Resolución Ministerial N° 224-2016/MINSA)

DIFUSIÓN:

Difundir es propagar o divulgar conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, etc.

Por lo que para contribuir a la creación de una cultura de cumplimiento de la Normatividad y Mejorar la satisfacción del Usuario, es propicia la divulgación de los derechos a través de los diversos mecanismos tales como:

Materiales de difusión, absolución de consultas. Dicha difusión se viabiliza mediante publicaciones, boletines informativos, Tripticos, dipticos, cartillas, síntesis de los Derechos y Deberes, afiches, etc.





Libro De Reclamaciones En Salud:

Documento de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, en el cual los usuarios o terceros legitimados, podrán registrar sus reclamos ante su insatisfacción de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público de acuerdo a la normativa vigente. (Resolución Ministerial N° 224-2016/MINSA)

Queja:

Manifestación escrita (física o electrónica), efectuada por un usuario o tercero legitimado, ante la insatisfacción en su relación con las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS; o ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo.

Para su atención las quejas deben ser presentadas ante **SUSALUD** a través de los medios que esta ponga a disposición de acuerdo a lo señalado en el presente Reglamento. (Resolución Ministerial N° 224-2016/MINSA)

Reclamo:

Manifestación verbal o escrita (física o electrónica) efectuada por un usuario o tercero legitimado, ante la insatisfacción en su relación con las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS.

Para su atención los reclamos deben ser presentados en las Plataformas de Atención al Usuario en Salud – PAUS u otros canales de IAFAS, IPRESS O UGIPRESS, mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud de cada Institución.

La interposición del reclamo no constituye vía previa para acudir en Queja ante SUSALUD. (Resolución Ministerial N° 224-2016/MINSA)

Satisfacción Del Usuario:

Percepción del Usuario, sobre el grado que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.

Sugerencia:

Todo aporte o iniciativa formulada a través de los buzones o de la Plataforma de atención, a fin de contribuir la mejorara de la atención. (Resolución de Secretaria General N° 016-2016/MINSA)





Trato

Forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.

Usuario:

Toda persona residente en el país que se encuentra bajo cobertura de alguno de los regímenes del AUS, o que solicite su afiliación a un Plan de aseguramiento en salud en una IAFAS/ toda persona que utiliza los servicios de salud. (Resolución de Secretaria General N° 016-2016/MINSA)

Listado de Acrónimos.

PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud

IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud

UGIPRES: Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud.

6.2. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.2.1. Charlas de Capacitación

Metodología:

- **Lugar:**
- **Duración:** 45 Minutos
- **Participantes:** Personal Profesional de la Salud, Técnicos Asistenciales y Administrativos involucrados en la atención.
- **Responsable:** Personal de la PAU y OGC.

6.2.2. Difusión de la Normatividad Vigente.

- Afiches y Dípticos de Derechos y Deberes de las personas
- Guías y Procedimientos de atención de Gestión de Información, Reclamos y Sugerencias.

El personal de la **PAU** es el encargado de realizar las actividades de acuerdo al cronograma establecido.





VII. RESPONSABILIDADES:

El cumplimiento del Presente Plan es de responsabilidad del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.

VIII. BIBLIOGRAFIA.

1. Decreto Supremo N° 027-2015-SA 13 de Agosto 2015 Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas Usuarias de los servicios de Salud.
2. Resolución Ministerial N° 224-2016/MINSA, del 05 de Abril del 2016 Proyecto de "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios".
3. Resolución de Secretaria General del 29 de Abril del 2016, aprueba la Directiva N° 006-SG-IGSS/V.01 Plataforma de atención al usuario en el IGSS.
4. <http://www.minsa.gob.pe/dgsp>
5. <http://www.igss.gob.pe/portal/>





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la consolidación del Mar de Grau.

ANEXOS





ANEXO 01
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE DIFUSIÓN DE DERECHOS DEL CIUDADANO
HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" - 2016

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD	% METAS LOGRADAS	MESES												RESPONSABLE	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Objetivo Específico 1: Promocionar mecanismos que permitan conocer la normatividad vigente, derechos, deberes y procedimiento de atención del usuario.																	
ACTIVIDAD 1.1. Elaboración del Plan de Capacitación y difusión.	1	Plan Aprobado					x										Responsable de la PAU-OGC.
ACTIVIDAD 1.2. Charlas de capacitación al personal del Hospital en materia de normatividad vigente derechos y deberes. Guía y procedimiento para la atención.	3	Informe							x				x			x	Responsable de la PAU-OGC.
ACTIVIDAD 1.3. Difundir y socializar la Normatividad vigente de los derechos de las personas, guía y procedimiento para la atención.	1	Informe							x							x	Responsable de la PAU

