

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 366-2015-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 18 de Noviembre de 2015

Visto; la Nota Informativa N° 160-OEPE-HVLH-2014 emitida por el Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico y la Nota Informativa N° 204-OGC-HVLH-2015 emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo IX del Título Preliminar de la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, establece que la norma de salud es de orden público y regula materia sanitaria, así como la protección del ambiente para la salud y la asistencia médica para la recuperación y rehabilitación de la salud de las personas; asimismo, el artículo 1° y siguientes de la acotada Ley, establece los derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual;

Que, el artículo 15° de la Ley N° 29414, establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, como son: acceso a los servicios de salud, acceso a la información, atención y recuperación de la salud, consentimiento informado;

Que, mediante Ley N° 30023, se estableció el día 13 de agosto de cada año como el Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente;

Que, los objetivos del buen trato, son los de mejorar el trato a los ciudadanos en general con la participación activa de todos los actores involucrados en la atención que se brinda; identificar los procesos críticos que afectan el buen trato al usuario en las prestaciones asistenciales de este Hospital con enfoque en el buen trato, promover la participación de los usuarios en la vigilancia de la calidad en los servicios y el cumplimiento de sus derechos para la mejora del trato en las atenciones, promover la participación de los trabajadores, para mejorar la cultura del buen trato al usuario y mejorar los procesos críticos priorizados del sistema de atención que afectan el buen trato;

Que, considerando que los valores constituyen la base de nuestra cultura organizacional y significan elementos esenciales que forjan la identidad de los integrantes de la institución, y teniendo en cuenta que somos una institución que considera el buen trato como la combinación de tres elementos: amabilidad, respeto y paciencia;

Que, asimismo, considerando que los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, comprometidos en la atención de calidad y seguridad al usuario pone en práctica su vocación de servicio y el trabajo en equipo; conductas que se verán reflejadas en una atención con: amabilidad, respeto, paciencia, escucha activa e interés por el usuario, información y orientación adecuada, puntualidad oportunidad y rapidez en la atención, privacidad y confidencialidad en la atención del usuario;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA del 11 de Julio del 2011 se aprueba las "Normas para la elaboración de documentos Normativos del Ministerio de Salud", la cual establece las disposiciones relacionadas con los procesos de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud;



Que, en el contexto expuesto, la Oficina de Gestión de la Calidad, ha propuesto la Guía del Buen Trato – 2015 en el Hospital Víctor Larco Herrera, la misma que cuenta con opinión favorable del Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta conveniente aprobar la "Guía del Buen Trato – 2015 en el hospital Víctor Larco Herrera";

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

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

De conformidad con el literal c) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial Nº 132-2005/MINSA

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la "**GUIA DEL BUEN TRATO – 2015**, en el Hospital Víctor Larco Herrera, el mismo que en documento adjunto a folios (15) forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera, es responsable de la difusión e implementación del citado Documento.

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

GEVC/VFC/CASV/MYRV/

Distribución:

- Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Jefatura de los Dptos. Asistenciales
- Archivo

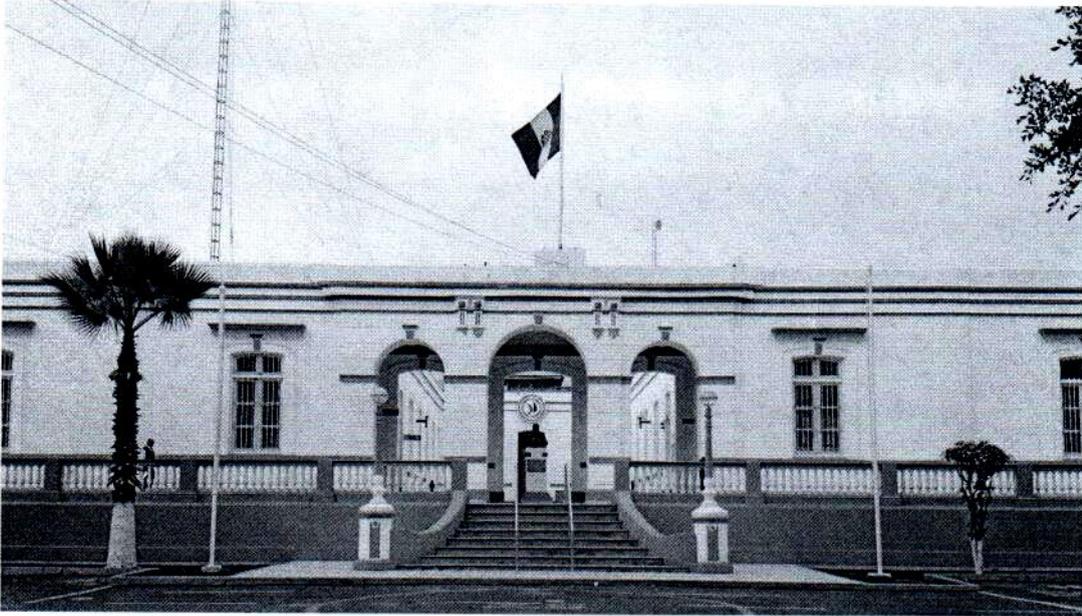
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"

Med. Gisella Vargas Cahahuanca
Directora General
CMB-24334 RNE 14213



HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA”

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



GUÍA DEL BUEN TRATO

2015



INDICE

	Página
I. FINALIDAD	3
II. OBJETIVOS	3
III. BASE LEGAL	3
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	3
V. DISPOSICIONES GENERALES	4
VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	4-6
VII. RESPONSABILIDADES	6
VIII. INDICADORES	7-10
IX. ANEXOS	11
ANEXO 01: Deberes de los Pacientes	12
ANEXO 02: Derechos de los Pacientes	13
ANEXO 03: Deberes y Derechos de los pacientes con Seguro Integral de Salud (SIS)	14
ANEXO 04: Directiva de los Derechos Humanos de los pacientes del HVLH	15



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA”

I. 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.

II. OBJETIVOS

- 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.

III. BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- ✓ Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.
- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos dictada el 10.12.48, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- ✓ Declaración de Madrid aprobada por la Asamblea General de Madrid, España, del 25 de Agosto de 1996 y revisada por la Asamblea General de Yokohama.
- ✓ Resolución Ministerial N° 455-2001-SA/DM del 27-07-2001 del Manual de Normas Decreto Supremo 013-2002-SA que aprueba el Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 1119-2003-SA/DM que conforma la Comisión Técnica encargada de diseñar la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Mental.
- ✓ Resolución Ministerial N° 075-2004/MINSA que aprueba los Lineamientos para la Acción en Salud Mental.
- ✓ Resolución Ministerial N° 771-2004/MINSA que establece las Estrategias Sanitarias Nacionales del Ministerio de Salud y sus respectivos órganos responsables.
- ✓ 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.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

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



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

- **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 dad de expresar sentimientos
- **CONSIDERACION:**
Implica comprender, valorar y apreciar a los demás.
- **RESPETO:**
Consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio.
- **SATISFACCIÓN 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.

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Esta Guía está constituido por los siguientes puntos, en que se establece que los usuarios y usuarias 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 derivada de las prestaciones de salud.

A) PROCEDIMIENTO PARA UN TRATO DIGNO Y ACOGEDOR

Recomendaciones Generales:



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA”

- 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 aún que no esté directamente atendiendo público.
- No haga comentarios en voz alta acerca de las patologías que presenta el usuario/a.
- En caso de derivación del usuario/, es necesario conocer qué hace cada departamento, servicio o área del Hospital y saber cuáles son las personas involucradas en cada trámite o al servicio al que se le ha indicado al usuario/a.
- No deje de atender al usuario/a por contestar el teléfono, a menos que la llamada tenga relación directa con la tención del usuario/a presente.

B) PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DE UN USUARIO/A:

- 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/a pregúntele y desde ese momento trátelo por su nombre, anteponiendo Señor, señora, señorita, según corresponda. Nunca tutee al usuario, aunque él o ella lo haga con usted.
- Use un tono de voz adecuado. El tono y la entonación que le demos al dialogo es de vital importancia, ya que la manera de decirles las cosas al usuario/a puede predisponerlo/A positiva o negativamente.
- Utilice un vocabulario simple, sin tecnicismos de fácil entendimiento para el usuario/a.
- Mantenga el mayor contacto visual con su usuario/a, sin llegar a incomodarlo.
- Ofrezca a cada usuario/a el tiempo adecuado, aunque sea hora de refrigerio o la salida.
- Logre empatía con el usuario/a, 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.
- Actué de forma proactiva más que reactiva. Sorprenda al usuario/a haciendo por el más de lo que él o ella espera.
- Trate al usuario/a del mismo modo que le gustaría que lo traten a usted.
- Sea amable y siempre despídase del usuario/a cortésmente.

C) PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE UN USUARIO/A:

- Salude en forma corta y amable.
- Identifíquese Usted y a su servicio en que labora.
- Pregunte el nombre del usuario/a.
- Ofrezca su colaboración: ¿En qué le puedo servir?
- Escuche con atención al usuario/a, procure tener lápiz y papel para tomar apuntes de lo que la persona le está refiriendo.
- Utilice un vocabulario simple, de fácil entendimiento para el usuario/a.



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

- Ofrezca a cada usuario/a el tiempo adecuado, aunque sea hora de refrigerio o la salida.
- Logre empatía con el usuario/a, 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.
- Trate al usuario/a del mismo modo que le gustaría que lo traten a usted.
- Pregunte al usuario/a si ha logrado responder apropiadamente.
- Despídase del usuario/a cortésmente.

D) CUANDO SE PRESENTE UN USUARIO/A MOLESTO POR ALGUNA RAZÓN:

- Mantenga la calma. Muchas personas pueden decir cosas ofensivas cuando están enojadas o se sientan frustradas. No se tome las cosas personalmente.
- No discuta, solo hará que se agrave la situación.
- No es bueno suponer que automáticamente estamos en lo cierto y que los demás están equivocados.
- **Escuche:** deje que el usuario/a se exprese sin interrupciones (puede que se calme poco a poco).
- No culpe al usuario/a independientemente de que si tiene o no algo de culpa.
- Muestre que está comprendiendo la situación.
- Procure averiguar que ocasiono el problema. Logre que el usuario/a molesto/a hable de soluciones. Aquí 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/a.
- Cuando el caso tiene que pasar a otro compañero/a o al jefe/a trate de que el usuario/a no tenga que explicar nuevamente la situación.
- Siempre que sea posible, convierta el problema en una ocasión para mejorar la relación con el usuario/a y el servicio que se presta. Trate de retener información específica sobre las situaciones o dificultades que ha causado el problema, esta información puede ser útil en algunos casos para prevenir problemas similares en el futuro.
- Trate de que a pesar del inconveniente el usuario/a salga satisfecho/a por la recepción de su molestia y eventual solución.
- Pídale al usuario/a las disculpas debidas a nombre de la institución.

VII. RESPONSABILIDADES

Son responsables del cumplimiento de la presente guía los Directores y/o Jefes de los diferentes Departamentos / Oficinas / Servicios / Áreas tanto administrativas como asistenciales del Hospital "Víctor Larco Herrera".



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

VIII. INDICADORES

INDICADOR Nº 01

1. NOMBRE	Proporción de usuarios externos que perciben Buen Trato dentro del Hospital "Víctor Larco Herrera".
2. TIPO	Resultado
3. JUSTIFICACION	El trato digno del usuario externo es importante para la satisfacción del usuario, fundamental en la calidad de atención dentro del Instituto. Comprende básicamente: El respeto a los derechos humanos y a las características individuales de las personas, derecho a la información completa, veraz, oportuna, su consentimiento y el trato amble
4. OBJETIVO	Determinar la percepción del trato recibido, por los usuarios externos que acuden a los diferentes servicios dentro del Hospital.
5. TIPO DE MEDIDA	Porcentual
6. NUMERADOR	Números de usuarios externos encuestados que perciben buen trato
7. DENOMINADOR	Números total de usuarios externos encuestados.
8. FORMULA	$\frac{\text{Nº de usuarios externos encuestados que perciben buen trato} \times 100}{\text{Total de usuarios externos encuestados.}}$
9. ESTÁNDAR	Mayor del 70 %
10. FUENTE DE DATOS	Encuesta SERVQUAL
11. PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
12. UNIDAD RESPONSABLE	Oficina de Gestión de la Calidad



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA”

INDICADOR Nº 02

1. NOMBRE	Porcentaje de usuarios externos informados Satisfactoriamente
2. TIPO	Resultado
3. JUSTIFICACION	Dentro del área de evaluación de satisfacción al usuario es importante determinar la comprensión y aceptación de los contenidos que le son entregados por el personal del Instituto.
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	Nº de usuarios externos encuestados que manifiestan que la información recibida en la atención es entendible y completa
7. DENOMINADOR	Nº total de usuarios externos encuestados
8. FORMULA	$\frac{\text{Nº de usuarios externos encuestados que manifiestan que la información recibida en la atención es entendible y completa} \times 100}{\text{Nº total de usuarios externos encuestados}}$
9. ESTÁNDAR	Mayor del 80 %
10. FUENTE DE DATOS	Encuesta SERVQUAL
11. PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
12. UNIDAD RESPONSABLE	Oficina de Gestión de la Calidad



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

INDICADOR Nº 03

1. NOMBRE	Porcentaje de pacientes con tiempo de espera para atención en emergencia menor de 15 minutos
2. TIPO	Proceso
3. JUSTIFICACION	La atención que se brinda a los usuarios que acuden a los servicios representa no solamente un valor social de los usuarios hacia los servicios sino también la capacidad de respuesta inmediata de los servicios. Este hecho tiene una importancia mayor cuando se presentan frente al servicio las emergencias y urgencias, los mismos que pretenden ser medidos con el presente indicador en los servicios de emergencia.
4. OBJETIVO	Determinar el porcentaje de usuarios que son atendidos antes de los 15 minutos en el servicio de emergencia
5. TIPO DE MEDIDA	Porcentaje
6. NUMERADOR	Número de pacientes con tiempo de espera para atención en emergencia menor de 15 minutos
7. DENOMINADOR	Total de pacientes atendidos en el mismo servicio
8. FORMULA	$\frac{\text{Número de pacientes con tiempo de espera para atención en emergencia menor de 15 minutos}}{\text{Total de pacientes atendidos en el mismo servicio}} \times 100$
9. ESTANDAR	Igual o mayor al 80 %
10. FUENTE DE DATOS	Informe de Medición de tiempo de espera
11. PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
12. UNIDAD RESPONSABLE	Oficina de Gestión de la Calidad Departamento de Emergencia



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL “VÍCTOR LARCO HERRERA”

INDICADOR N° 04

1. NOMBRE	Medición de tiempo de espera para la atención en consulta externa.
2. TIPO	Proceso
3. JUSTIFICACION	El tiempo de espera es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario externo. El tiempo de espera prolongado es una limitación para el uso de los servicios y a su vez, es sinónimo de insatisfacción. Al evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente en los servicios de consulta externa para atención, se podrán identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio
4. OBJETIVO	Determinar el tiempo promedio de espera para atención de consulta externa
5. TIPO DE MEDIDA	Medición de tiempo
6. NUMERADOR	Tiempo promedio de espera del usuario para atención en consulta externa
7. DENOMINADOR	No aplica
8. FORMULA	No aplica
9. ESTANDAR	No aplica
10. FUENTE DE DATOS	Informe de Medición de tiempo de espera
11. PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
12. UNIDAD RESPONSABLE	Oficina de Gestión de la Calidad



IX. ANEXOS



DEBERES DE LOS PACIENTES



MINISTERIO DE SALUD
Oficina de Gestión de la Calidad

Estimado Usuario

¡Una atención con Calidad también depende mucho del cumplimiento de tus Deberes!

- ➔ Tratar con respeto y dignidad al personal que labora en el Establecimiento.
- ➔ Respetar el turno de atención, considerando las normas de atención preferencial.
- ➔ Seguir la ruta de atención Establecido por el hospital.
- ➔ Colaborar con el cumplimiento de las normas y disposiciones propias del establecimiento



- ➔ Cumplir oportunamente con sus citas establecidas.
- ➔ Brindar toda la información que el equipo de salud requiere para su atención
- ➔ Cumplir con las indicaciones brindadas por el equipo de salud responsable de su atención.

- ➔ Firmar un documento de consentimiento informado para los tratamientos especiales y la hospitalización previa información.
- ➔ Utilizar las instalaciones del establecimiento en forma adecuada.
- ➔ Utilizar las vías o canales de reclamos y/o sugerencias establecidas en el establecimiento.



¡Calidad.... Es Amar el Trabajo y Trabajar con Amor!



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

DERECHOS DE LOS PACIENTES (Según Ley N°29414)

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD				
Derecho al Acceso a los Servicios de Salud	Derecho al Acceso a la Información	Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud	Derecho al Consentimiento Informado	Protección de Derechos
<ol style="list-style-type: none"> 1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la prestación de documento alguno. 2. A la libre elección del médico o IPRESS. 3. A recibir atención con libertad de juicio clínico. 4. A una segunda opinión médica. 5. Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser informado adecuadamente y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria 2. A conocer el nombre del médico de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos 3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención, 4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado, dentro o fuera de la IPRESS, así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS 5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención. 6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento. 7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante 8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento 9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser atendido por el personal de la salud autorizados por la normatividad vigente 2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación 3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos. 4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS. 5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante. 6. Al respecto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, quirúrgica o procedimiento que pueden afectar su integridad salvo casos de emergencia. b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes. c. Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica. d. Cuando recibida la aplicación de productos o procedimientos en investigación. e. Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública. f. Cuando el paciente recibida cuidados paliativos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida. 2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS. 3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis 4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

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

SIS GRATUITO SIS INDEPENDIENTE SIS MICROEMPRESAS

DERECHOS Y DEBERES del Asegurado SIS

ES TU DEBER Como asegurado SIS eres responsable de :

<p>En tu afiliación</p> <p>Asegurar a tu familia al Seguro Integral de Salud.</p> <p>Tener tu DNI y el de tu familia.</p> <p>Proporcionar información completa y actual cada vez que te lo solicite el personal de salud.</p>	<p>En tu consulta</p> <p>Hacer buen uso de los servicios de salud cuando realmente lo necesites.</p> <p>Tratar con respeto al personal de salud que te atiende.</p> <p>Respetar las normas internas del establecimiento de salud.</p>	<p>En tu tratamiento y recuperación</p> <p>Colaborar con el personal de salud durante tu atención y recuperación médica.</p>	<p>Como ciudadano responsable</p> <p>Practicar hábitos saludables que involucren a tu familia y comunidad.</p> <p>Participar en campañas de prevención y actividades de promoción organizadas por el establecimiento de salud.</p> <p>Vigilar que los establecimientos de salud cumplan con la buena atención.</p>
--	--	---	---

ES TU DERECHO Como asegurado SIS haz respetar tu derecho a :

<p>En tu afiliación</p> <p>Ser informado sobre las atenciones que te cubre el SIS.</p>	<p>En tu consulta</p> <p>Conocer el nombre de las personas que te atienden.</p> <p>Recibir atención médica y buen trato.</p> <p>Ser atendido inmediatamente en emergencia (peligro de muerte).</p>	<p>En tu tratamiento y recuperación</p> <p>Que tu enfermedad e historia clínica se mantengan en secreto.</p> <p>Aceptar o negar tu participación en la investigación médica.</p> <p>Recibir medicinas gratuitas según tu cobertura de salud.</p> <p>Decidir libremente.</p>	<p>Como ciudadano responsable</p> <p>Recibir charlas sobre salud.</p> <p>Denunciar maltratos, hacer consultas o reclamos.</p>
---	---	--	--

Conoce y practica tus derechos y deberes ¡Protege tu Salud!

A TU SALUD DILE SIS

INPOSALUD **0800 10828** **SIS**



GUÍA DEL BUEN TRATO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"



PERÚ
Ministerio
de Salud

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



DIRECTIVA SOBRE DERECHOS HUMANOS DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

Se dispone como política prioritaria en el Hospital "Victor Larco Herrera" el respeto a los derechos Humanos de los pacientes que acudan en busca de atención a los diferentes Servicios, Oficinas o Departamentos.

Por ello todo trabajador de la Institución deber tener esta política en cuenta y respetar los derechos que asisten a estos pacientes:

1. Derecho a ser atendido en nuestra Institución de acuerdo a los procedimientos establecidos para ello, sin discriminación alguna de raza, religión, sexo, condición económica, edad u opción sexual.
2. Derecho a escoger a su médico tratante de acuerdo a la disponibilidad de horario del profesional en los servicios de Consulta Externa y a conocer los nombres de los profesionales y trabajadores que lo atiendan.
3. Derecho a ser atendido en los diferentes servicios con esmero y respeto a su persona.
4. Derecho a recibir orientación e información veraz respecto a su salud, diagnóstico y tratamiento con lenguaje claro y adecuado para su entendimiento ofreciéndole los tratamientos médicos científicamente comprobados y otros complementarios y validados para su recuperación que ofrece el Hospital.
5. Derecho al acceso oportuno y equitativo a los medicamentos de la especialidad autorizados para su expendio en la farmacia de la Institución.
6. Derecho a dar su consentimiento informado para su internamiento y para someterse a los diversos tratamientos (considerando la condición clínica)
7. Derecho a negarse a participar en actividades de docencia, si no lo cree conveniente.
8. Derecho a negarse a participar en investigaciones y/o ensayos clínicos, luego de haber recibido las explicaciones respectivas.
9. Derecho a la confidencialidad de su historia clínica y situación personal.
10. Derecho a su respectiva privacidad e intimidad familiar.
11. Derecho a ser escuchado y a plantear de ser el caso su queja ante la Defensoría del Hospital u otra instancia que requiera.
12. Derecho a solicitar su historia clínica y certificados o constancias referentes a su atención en el Hospital.

RD Nº 357-2008-DG-HVLH

DIRECCIÓN GENERAL

