

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 083 -2023-DG-HVLH/MINSA

Magdalena del Mar, 05 de mayo de 2023

Visto; el expediente N° 2300000703, que contiene la Nota Informativa N° 061-2023-OGC-HVLH/MINSA, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, la Ley 30947, Ley de Salud Mental, tiene por objeto establecer el marco legal para garantizar el acceso a los servicios, la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en Salud Mental, como condiciones para el pleno ejercicio del derecho a la salud y el bienestar de la persona, la familia y la comunidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"; con el objetivo de establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, por Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, se aprobó el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud", con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos que tengan un impacto en los resultados sanitarios; así como fortalecer los procesos de monitoreo, supervisión y evaluación comparativa de los servicios de salud, aplicando los instrumentos de gestión de mejora continua para la atención a los usuarios en los establecimientos de salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el documento técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud, mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional; con el objetivo de orientar el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud en el Sistema de Salud del Perú;

Que, a través de la Resolución Ministerial 527-2011/MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud; se establece los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud y acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad y al consentimiento informado libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud;



Que, mediante el documento del Visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite a la Dirección General, la propuesta del "Plan de Capacitación y Difusión de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud"; que tiene como finalidad promover la difusión a los usuarios en temas de derechos de las personas en salud, a través de la información de instrumentos de calidad y normatividad vigente y mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud; siendo el objetivo de implementar metodologías de conocimiento e información sobre temas relacionados a la calidad, trato digno al usuario, derechos y deberes de los usuarios en salud y otros temas relacionados a la atención, mediante la capacitación continua y difusión de la normatividad, a los usuarios interno y externos;

Que, mediante Nota Informativa N° 053-2023-OEPE/HVLH/MINSA, el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, hace suyo el Informe N° 037-2023-UFPOP-OEPE-HVLH/MINSA, emitido por el Técnico Administrativo de la Unidad Funcional Planeamiento, Organización y Proyectos a su cargo, quien indica, que el "Plan de Capacitación y Difusión de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud 2023" del Hospital Víctor Larco Herrera, ha sido revisado y cumple con lo indicado en el numeral 6.1. Estructura de los documentos normativos, que corresponde a lo precisado en el literal 6.1.4. Documento Técnico, señalado en las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" aprobado Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA; por lo que sugiere proseguir con los trámites pertinentes para su aprobación;

Que, de acuerdo a lo expuesto y por convenir a los intereses funcionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, resulta necesario formalizar la aprobación mediante el correspondiente acto resolutivo;

Estando a lo propuesto por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Con el visado del Director Adjunto, del Director de la Oficina Ejecutiva 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 lo previsto en 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 Técnico: "**PLAN DE CAPACITACION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD – 2023**" del Hospital "Víctor Larco Herrera", el mismo que a folios ocho (08) incluido dos anexos, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad, se encargará del monitoreo, supervisión, evaluación y cumplimiento del documento aprobado mediante la presente resolución.

Artículo 3°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Víctor Larco Herrera, (www.larcoherrera.gob.pe)

Regístrese y comuníquese

Ministerio de Salud
Hospital Víctor Larco Herrera

Med. Elizabeth M. Rivera Chávez
Directora General
C M P 24232 R.N.E. 10693

EMRC/MYRV.

Distribución:

- Dirección Adjunta
- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Archivo





PERÚ
Ministerio
de Salud

Hospital "Victor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DOCUMENTO TÉCNICO:

PLAN DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

2023



ELABORADO POR:

Lic. Clorinda Ríos Escobedo
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario.

REVISADO POR

MC. José Del Carmen Farro Sánchez
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del HVLH.

APROBADO POR

MC. Elizabeth Magdalena Rivera Chávez
Directora General del HVLH.



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	FINALIDAD.....	4
III.	OBJETIVOS.....	4
	3.1 Objetivo General.....	4
	3.2 Objetivos Específicos.....	4
IV.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V.	BASE LEGAL.....	5
VI.	CONTENIDO.....	5
	6.1 Disposiciones Generales.....	5
	6.1.1Definiciones Operativas.....	5
	6.2 Disposiciones Específicas.....	6
VII.	RESPONSABILIDADES.....	6
VIII.	ANEXOS.....	6



I. INTRODUCCIÓN

La Gestión de la Calidad es un componente de Gestión Institucional, y por ello es un deber que todo funcionario y servidor del Hospital, el determinar, aplicar la política de calidad expresada formalmente por la alta Dirección, según lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, fecha 30 de Mayo 2006.

El presente documento corresponde a la propuesta del Plan de Capacitación y Difusión de las normas de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, con el propósito de hacer de conocimiento y facilitar la información a los usuarios de los procesos y servicios que brinda la Institución.

En tal sentido la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera ha planteado objetivos y actividades dentro del Plan Anual de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera - 2023, teniendo como Eje 4 Gestión de la Plataforma de Atención al Usuario, considerando los siguientes objetivos específicos:

4.1. Fortalecer competencias en promoción y protección del derecho de los usuarios de los servicios de salud, mediante la plataforma de atención al usuario en salud.

4.4. Fortalecer la Imagen Institucional del HVLH respecto a la calidad de atención y el respeto por los derechos de las personas.

Por lo que es necesario desarrollar el presente Plan de Capacitación y Difusión de Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, para brindarles orientación e información a los trabajadores y usuarios en general sobre la aplicación de la normativa y los derechos en salud.

II. FINALIDAD

Promover la difusión a los usuarios en temas de derechos de las personas en salud, a través de la información de instrumentos de calidad y normatividad vigente, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Implementar metodologías de conocimiento e información sobre temas relacionados a la calidad: trato digno al usuario, derechos y deberes de los usuarios en salud y otros temas relacionados a la atención; mediante la capacitación continua y difusión de la normatividad vigente a los usuarios: internos y externos.

3.2 Objetivos Específicos

• **OE1.** Fortalecer competencias en Promoción y Protección del Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud, mediante la Plataforma de atención al Usuario en salud.

Actividad 1. Elaborar el Plan de Capacitación y Difusión de las normas de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

Actividad 2. Capacitar a los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, en relación a la Normativa de Gestión de la Calidad y de Derechos de las Personas Usuarias de los servicios de Salud.

• **OE2.** Fortalecer la Imagen Institucional del HVLH respecto a la calidad de atención y el respeto por los derechos de las personas.

Actividad 1. Difundir la Normatividad vigente de Gestión de la Calidad y de Derechos de las Personas Usuarias de los servicios de Salud elaborado con enfoque intercultural.

Actividad 2. Socializar la Guía de Procedimientos para la atención en la Plataforma de atención al Usuario del HVLH, flujograma del proceso y canales de atención de consultas y reclamos en salud.

AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación para todos los usuarios del Hospital "Víctor Larco Herrera".



V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud y sus modificatorias".
- Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado".
- TUO de la Ley N° 29344, "Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud", aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA.
- Ley N° 29414, "Ley que establece los Derechos de las personas Usuarias de los servicios de salud"
- Ley N° 30947, "Ley de Salud Mental".
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA 13, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuarias de los servicios de Salud.
- Decreto Supremo 002-2019-SA, que aprueba el reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Decreto Supremo N° 007-2020-SA, que aprueba el reglamento de la Ley N° 30947 de la Ley de Salud Mental.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el documento técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, que aprueba el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Directoral N° 090-2019-DG-HVLH, que aprueba el documento técnico: "Guía de Procedimientos para la atención en la Plataforma de atención al Usuario del Hospital Víctor Larco Herrera"
- Resolución Directoral N° 015-2023-DG-HVLH/MINSA, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Calidad 2023.

VI. CONTENIDO

6.1 Disposiciones Generales

6.1.1 Definiciones Operativas

Acompañante

Personal que por característica particulares del usuario externo acude con este a solicitar un servicio en un establecimiento de salud.

Capacitación

La capacitación en la actualidad representa para las organizaciones y los trabajadores uno de los medios más efectivos para asegurar el aprendizaje permanente de sus recursos humanos, respecto a las funciones laborales que debe desempeñar en el puesto de trabajo, así como conocer sus obligaciones y derechos.

Si bien es cierto la capacitación no es el único medio por el cual se garantiza el correcto cumplimiento y acatamiento de las obligaciones de los trabajadores, esta se manifiesta como un instrumento de enseñanza y de desarrollo continuo de cualquier persona, buscando siempre:

- El conocimiento de los Derechos y deberes de los trabajadores.
- Promover el desarrollo integral de los trabajadores así como el resultado del desarrollo de la Organización.
- Propiciar el conocimiento de los derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud al igual que sus obligaciones.

Estas acciones se materializan mediante charlas informativas y otras actividades análogas. La capacitación tiene como característica ser focalizada, por lo que esta dirigida a trabajadores, Usuarios Externos (Pacientes y Familiares) que acuden al Hospital Víctor Larco Herrera.

Charlas Intramurales

Son aquellas que se realizan dentro del establecimiento de Salud, el personal capacitado desarrolla un tema específico y tiene una duración máxima de 30 minutos.

Consulta

Absolución de dudas formuladas por los usuarios sobre los servicios y atenciones que presta el hospital.



Difusión

La difusión de las Normativas de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarías de los servicios de Salud es una de las condiciones indispensables para el cumplimiento satisfactorio de las mismas.

Por lo que para contribuir a la creación de una cultura de cumplimiento de la Normatividad y Mejorar la satisfacción del Usuario, es propicio la divulgación de los derechos vía diversos mecanismos tales como: Materiales de difusión, absolución de consultas. Dicha difusión se viabiliza mediante gigantografías y publicaciones, boletines informativos, trípticos, dípticos, cartillas, síntesis de los derechos y deberes, afiches, etc. En medio físico y virtual (pagina web larcoherrera.gob.pe).

Libro de Reclamaciones

Documento de naturaleza física provisto por el establecimiento de salud en el cual los usuarios externos, apoderados y/o acompañantes, pueden registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada.

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 ésta le ofrece.

Sugerencia

Todo aporte o iniciativa, que no suponga reclamaciones y que tiende a mejorar la prestación de los servicios brindados en el Hospital.

Es un formato de fácil acceso en el cual los usuarios del hospital describen por escrito, las sugerencias de manera físico en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), de manera virtual WhatsApp 987181210 y en la Web: larcoherrera.gob.pe.

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.

6.2 Disposiciones Específicas

Este Plan será ejecutado por el personal responsable de la PAUS y de acuerdo al cronograma de actividades programadas, véase el Anexo 01.

VII. RESPONSABILIDADES

El responsable del cumplimiento del presente Plan es el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.

VIII. ANEXOS

- Anexo 01. Matriz de Programación de Actividades Operativas
- Anexo 02. Matriz de Seguimiento de Actividades Operativas



ANEXO 01. MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS																	
ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD	(% METAS LOGRADAS)	MESES													
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Objetivo Específico 1: Fortalecer competencias en Promoción y Protección del Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud, mediante la Plataforma de atención al Usuario.																	
Actividad 1.1. Elaboración del Plan de Capacitación y Difusión de las normas de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.	1	Plan Aprobado					X										
Actividad 1.2. Capacitación a trabajadores en relación a la normatividad en Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarias de los servicios de Salud.	3	Informe							X				X				X
Objetivo Específico 2: Fortalecer la Imagen Institucional del HVLH respecto a la calidad de atención y el respeto por los derechos de las personas.																	
Actividad 2.1. Difundir la Normatividad vigente de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarias de los servicios de Salud elaborado con enfoque intercultural.	2	Informe								X							X
Actividad 2.2. Socializar la Guía de Procedimientos para la atención en la Plataforma de atención al Usuario del HVLH, flujograma del proceso y canales de atención de consultas y reclamos en salud.	2	Informe								X							X



ANEXO 02. MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS				
ACTIVIDADES	METAS PROGRAMADAS	UNIDAD DE MEDIDA	(%) METAS LOGRADAS	OBSERVACIONES
Objetivo Específico 1: Fortalecer competencias en Promoción y Protección del Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud, mediante la Plataforma de atención al Usuario.				
Actividad 1.1. Elaboración del Plan de Capacitación y Difusión de las normas de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.	1	Plan Elaborado		
Actividad 1.2. Capacitación a trabajadores en relación a la normatividad en Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarias de los servicios de Salud.	3	Informe		
Objetivo Específico 2: Fortalecer la Imagen Institucional del HVLH respecto a la calidad de atención y el respeto por los derechos de las personas.				
Actividad 2.1. Difundir la Normatividad vigente de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas Usuarias de los servicios de Salud elaborado con enfoque intercultural.	2	Informe		
Actividad 2.2. Socializar la Guía de Procedimientos para la atención en la Plataforma de atención al Usuario del HVLH, flujograma del proceso y canales de atención de consultas y reclamos en salud.	2	Informe		

