



## RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 04 JUN 2024

### VISTO:

El expediente N°009701-204, que contiene la Nota Informativa N°067-2024-UPE/HH, emitido por el Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico, que adjunta el formato de Pre-Aprobación de Planes de Trabajo N°032-2024, la Nota Informativa N° 322-2024-ETGC-D-HH, emitido por la Coordinadora del E.T. de Gestión de la Calidad; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley N°26842 – Ley General de Salud, se establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo que la protección de la salud es de interés público y por tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, se aprobó el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" que tiene como objetivo 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 mejoría de la calidad de atención en los servicios de salud;

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, a través de la Ley N°30023, quedó instituido que el 13 de agosto de cada año en adelante, se celebre "El Día de la Salud y el Buen Trato al Paciente", para que todas las entidades prestadoras, los profesionales, técnicos y auxiliares de salud, y las instituciones de gobierno recuerden su compromiso para con la salud de las personas y el buen trato a quienes convalecen de alguna enfermedad;

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, asimismo, considerando que los trabajadores del Hospital de Huaycán, comprometidos en la atención de calidad y seguridad al usuario, ponen 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 Nota Informativa N°322-2024-ETGC-D-HH, suscrito por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, en la cual solicita opinión con respecto al "Plan de Trabajo del Buen Trato al Paciente del Hospital de Huaycán 2024";

Que, mediante Nota Informativa N°067-2024-UPE/HH, suscrito por el Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico, remite el Formato Pre-Aprobación de Planes de Trabajo N°032-2024, en la cual el E.T. de Planeamiento y el E.T. de Presupuesto emiten opinión favorable del "Plan de Trabajo del Buen Trato al Paciente del Hospital de Huaycán 2024", solicitando realizar las acciones pertinentes para su aprobación mediante resolución directoral;

Con el visto de la Unidad de Planeamiento Estratégico, el E.T de Asesoría Legal del Hospital de Huaycán y el E.T. de Gestión de la Calidad;

De conformidad con las normas contenidas en el TUO de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Ley de Procedimiento Administrativo General y en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Huaycán aprobado mediante Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA y Resolución Ministerial N° 155-2024/MINSA;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - APROBAR el "Plan de Trabajo del Buen Trato al Paciente del Hospital de Huaycán 2024", el mismo que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - DISPONER que el Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad del Hospital de Huaycán, haga seguimiento del cumplimiento e implementación del plan aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.** - ENCARGAR al E.T de Comunicaciones e Imagen Institucional efectuar la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital de Huaycán.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCÁN  
M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGUI  
CMP. 055157  
DIRECTOR

JGOV/way  
DISTRIBUCIÓN  
( ) Dirección  
( ) E.T. de Calidad  
( ) E.T. Legal  
( ) U. Planeamiento Estratégico  
( ) E.T. Comunicaciones  
( ) Archivo

# HOSPITAL DE HUAYCÁN

## PLAN DE TRABAJO DEL BUEN TRATO AL PACIENTE DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN



**E.T. GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**2024**



## I. DATOS GENERALES

1.1 ENTIDAD	: MINISTERIO DE SALUD
1.2 DEPENDENCIA	: HOSPITAL DE HUAYCAN
1.3 LUGAR	: Av. José Carlos Mariátegui S/N Zona "B"
1.4 CENTRO DE COSTO	: Dirección
1.5 EQUIPO DE TRABAJO	: Gestión de la Calidad
1.6 CATEGORIA PRESUPUESTAL	: 9001. ACCIONES CENTRALES
1.7 PRODUCTO PRESUPUESTAL	: 3999999. SIN PRODUCTO
1.8 ACTIVIDAD PRESUPUESTAL	: 5000003 GESTION ADMINISTRATIVA
1.9 SUB FINALIDAD/TAREA PRE	: 0007981. ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
1.10 TIEMPO DE DURACIÓN	: Mayo a Diciembre 2024
1.11 JEFE DE UNIDAD ORGÁNICA	: M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERÁSTEGUI
1.12 COORDINADOR DE E. T.	: LIC. IRMA CONDOR CAMPOS
1.13 RESPONSABLES	: EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.





009

## PLAN DE TRABAJO DEL BUEN TRATO AL PACIENTE DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN

### II. INTRODUCCIÓN

Mediante la Ley N° 30023, se instituye que cada 13 de agosto de cada año se celebra el Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente, con el objetivo que todas las entidades prestadoras de servicios de salud, en conjunto con los profesionales, técnicos y auxiliares desarrollen actividades destinados a brindar un excelente trato a los pacientes, mostrar sensibilidad y consideración.

Según la Ley N° 29414, establece que los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud: a) acceso a los servicios de salud; b) acceso a la información; c) atención y recuperación de la salud; y d) cometimiento informado. Por lo que se hace necesario desarrollar un plan de trabajo enfocado en promover el buen trato a los usuarios del Hospital de Huaycán.

El cumplimiento del presente plan en todos los niveles de atención dependerá del personal responsable de brindar la atención, y conllevará al bienestar de las personas que la solicitan, Por lo tanto, todo el personal del Hospital de Huaycán tanto administrativos y asistenciales, tienen la misión del cumplir este plan logrando mejorar el trato ejercido con los usuarios con los que se relacionan.

Asimismo, establecer mecanismos de difusión permanente a los usuarios externos que acuden a los servicios del Hospital de Huaycán, respecto a los derechos y deberes, en el marco de la participación ciudadana.

"Trabajemos desde nuestro más noble sentimiento, el servir, regalemos en cada servicio una verdadera ayuda; el servir al próximo es una oportunidad, más que un deber"





### III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
- Decreto Supremo N.º 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Ley N°30023, Ley que establece el día 13 de agosto cada año "Día Nacional de la Salud y del Buen trato al paciente"
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuaras de los Servicio de Salud.
- Ley N°29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones.
- Resolución Directoral N° 00138-2005-DISA IV LE, DG-DESP-OAJ del 16 de marzo 2005, otorga la categoría II-1, "Hospital de Baja Complejidad Huaycán.
- Resolución Directoral N' 030 -2018-D-HH-MINSA que aprueba la "Directiva Administrativa N' 002-HH-MINSAJAPUPE V,0I" denominado "Lineamientos Para la Elaboración de los Planes de Trabajo en el Hospital de Huaycán
- Resolución Directoral N° 070-2024-D-HH-MINSA que aprueba el "Plan Anual de Gestión de la Calidad en Salud 2024"





## IV. MARCO TEÓRICO

### 4.1 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 y Capacidad de expresar sentimientos.
- **Consideración:** Implica comprender, valorar y apreciar a los demás.
- **Respeto:** Consideración y valoración especial o positiva ante alguien o algo, al que se le reconoce valor social o especial deferencia. Transmite una sensación de admiración por las cualidades buenas o valiosas.
- **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
- **Derecho al acceso a los servicios de salud:** tienes derecho a recibir atención médica adecuada y oportuna, así como atención por emergencia sin exigerte antes documento o pago alguno.
- **Derecho al acceso a la información:** tienes derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios, traslados, reglamentos del hospital y a conocer el nombre del médico y personal que te atiende.
- **Derecho a la atención y recuperación en salud:** tienes derecho a ser atendido con respeto, sin discriminación y bajo un tratamiento adecuado para tu enfermedad.





- **Derecho al consentimiento informado:** tienes derecho a ser informado para aceptar o no, pruebas o intervenciones riesgosas, salvo en caso de emergencia.
- **Protección a los derechos en salud:** tienes derecho a ser escuchado y recibir respuesta a tu queja o reclamo, y a tener acceso a tu historia clínica.

## V. JUSTIFICACION

La humanización es un tema de importancia para las personas que trabajan en el área de la salud, porque el objeto principal es el ser humano con todas sus necesidades como son: ayuda para lograr la adaptación, compañía, explicaciones acerca de su situación de salud, incertidumbre por el futuro; por tanto nosotros debemos brindarle una atención integral de calidad, tanto en lo físico, emocional y espiritual tratando al paciente con respeto y dignamente como persona no como un número o patología que tiene derechos como el de ser escuchado, saber acerca del tratamiento y procedimientos que se le vayan a realizar, como también mantener la confidencialidad, respetar sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga de la enfermedad que padece.

## VI. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

### 6.1 Objetivo General

Promover la atención de salud con enfoque de trato humanizado en el contexto de los deberes y derechos del usuario.

### 6.2 Objetivos Específicos

- Socializar el enfoque de trato humanizado en la prestación de los servicios de salud.
- Evaluar la percepción del usuario en la atención de los servicios de salud.
- Sensibilizar y fomentar el buen trato en la prestación de los servicios de salud por el día del "BUEN TRATO"-

## VII. POBLACIÓN OBJETIVO

### 8.1 AMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan es de aplicación y cumplimiento desde el director hasta el personal de servicio, incluyendo el personal asistencial y administrativo que intervienen en la organización y ejecución de actividades de promoción de los Derechos y Deberes de los usuarios de servicios de salud.

### 8.2 DURACIÓN

El presente plan trabajo se realizará durante mayo a diciembre el año 2024.



**VIII. RECURSOS FINANCIEROS****8.1 RECURSOS HUMANOS**

- Profesional de la salud del Hospital de Huaycán: Médicos, Enfermeras, Obstetras y Técnicos.
- Personal administrativo.
- Usuarios externos.

**8.2 RECURSOS FINANCIEROS****a) BIENES EN ALMACÉN**

Nº	BIENES / SERVICIOS	Clasificador	Unidad	Precio unitario	Cantidad	Precio total
1	PAPEL BOND 80 g TAMAÑO A4	2.3. 1 5. 1 2	PAQUETE X 500	S/ 14.00	10	S/ 140.00
2	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA FINA COLOR AZUL	2.3. 1 5. 1 2	UNIDAD	S/ 1.00	50	S/ 50.00
3	FOLDER MANILA TAMAÑO A4	2.3. 1 5. 1 2	EMP X 25	S/ 4.35	20	S/ 87.00
<b>Monto Total de Bienes en Almacén</b>						<b>S/ 277.00</b>

**b) BIENES Y SERVICIOS POR ADQUIRIR**

Nº	BIENES / SERVICIOS	Clasificador	Unidad	Precio unitario	Cantidad	Precio total
1	AGUA DE MESA SIN GAS X 625 ML	2.3.1 1. 1 1	UNIDAD	S/ 2.00	60	S/ 120.00
2	GALLETA DE SODA X 48 G APROX.	2.3.1 1. 1 1	UNIDAD	S/ 2.00	60	S/ 120.00
3	MANZANA ROYAL	2.3.1 1. 1 1	UNIDAD	S/ 1.20	60	S/ 72.00
4	MANDARINA SATSUMA CATEGORIA EXTRA	2.3.1 1. 1 1	KILO	S/ 5.50	60	S/ 330.00
<b>Monto Total de Requerimiento de Bienes y Servicios por adquirir</b>						<b>S/ 642.00</b>

**c) CONSOLIDADO DE MONTO**

Nº	ESPECÍFICAS	MONTO
1	PRODUCTOS DE ADQUISICIÓN POR ALMACÉN	S/ 227.00.
2	PRODUCTOS DE ADQUISICIÓN POR LOGISTICA	S/. 642.00
<b>Monto Total</b>		<b>S/. 869.00</b>



## IX. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

**Objetivo General:** Promover la atención de salud con enfoque de trato humanizado en el contexto de los deberes y derechos del usuario.

Objetivos Específicos	Actividades	Unidad de Medida	Meta	Cronograma												Responsable	
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
Socializar el enfoque de trato humanizado en la prestación de los servicios de salud	Capacitación a los trabajadores sobre trato humanizado en la prestación de los servicios de salud Sesiones educativas sobre derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud	Trabajador capacitado	250					X	X	X	X	X	X	X	X	X	Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad / Plataforma de Atención al Usuario en Salud
Evaluar la percepción del usuario en la atención de los servicios de salud	Aplicación de encuestas a los usuarios de los servicios de salud sobre el trato recibido	Encuestas aplicadas	200					X	X	X	X	X	X	X	X	X	Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad
Sensibilizar y fomentar el buen trato en la prestación de los servicios de salud por el día del "BUEN TRATO"	Concurso de conocimiento sobre "MIS DERECHOS" Concurso de conocimientos sobre "MIS DEBERES"	Acción	1										X				Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad / Plataforma de Atención al Usuario en Salud



0004



003

## X. RESPONSABILIDADES

- El Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad será responsable del presente plan y de la coordinación con los servicios y/o unidades para la ejecución de actividades.
- El Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional será responsable de difundir las actividades del presente plan.
- El Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad será responsable del Informe Final de cumplimiento de las actividades del presente plan.

## XI. ANEXOS

- **Anexo 1:** Derechos en Salud
- **Anexo 2:** Deberes en Salud





## ANEXO 1: DERECHOS EN SALUD

### Conoce tus *Derechos* en Salud

☎ **113 SALUD**  
opción 7

Son 5 grupos de derechos en salud:

#### Acceso a los servicios de salud

Tienes derecho a recibir atención médica adecuada y oportuna, así como atención por emergencia sin que te exijan antes documento o pago alguno.



#### Acceso a la información

Tienes derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios, traslados y reglamentos del establecimiento de salud; así como conocer el nombre del médico y personal que te atiende.



#### A la atención y recuperación de la salud

Tienes derecho a ser atendido con respeto, sin discriminación y bajo un tratamiento adecuado para tu enfermedad.



#### Al consentimiento informado

Tienes derecho a ser informado para aceptar o no, por escrito, pruebas o intervenciones riesgosas, salvo en caso de emergencia.



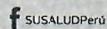
#### Protección a los derechos en salud

Tienes derecho a ser escuchado, recibir respuesta a tu reclamo o denuncia y a tener acceso a tu historia clínica.



Reglamento de la Ley n.º 29414

visítanos: [www.gob.pe/susalud](http://www.gob.pe/susalud)



SUSALUDPerú



Chatbot

AVISUSALUD

960-118-796



ORIENTADORES DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN  
Ubícalos con su chaleco distintivo de color ROJO para cualquier duda o consulta.





## ANEXO 2: DEBERES EN SALUD



# DEBERES en Salud



### LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN



Trate con respeto y dignidad a todo personal que colabora en el establecimiento de salud.

Constitución Política del Perú Título I Capítulo I



Cumpla con las indicaciones del equipo de profesionales que lo atienden.

Ley General de Salud 26842 Título Primero Artículo 16°



Brinde toda la información necesaria de forma precisa y veraz a los profesionales que lo atienden.

Ley General de Salud 26842 Título Cuarto



Respete el turno de atención y tenga en cuenta que hay normas de atención preferencial.

Ley 27408. Modificada por Ley 28683 Atención Preferencial



Assuma responsablemente el cuidado de su salud y de aquellos que son más vulnerables como los menores de edad, el adulto mayor y la gestante.

Ley 29414. Establece los Derechos de las personas Usuarios de los Servicios de Salud



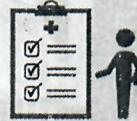
Utilice las instalaciones del establecimiento de salud de forma adecuada.

Decreto Supremo 013 Reglamento de Establecimientos de Salud y SMA Artículo 12°



Siga el flujograma de atención establecido en el establecimiento de salud.

NT 029-MINSA/DGSP Auditoría de la Calidad de Atención en Salud



Colabore con el cumplimiento de las normas y disposiciones del establecimiento de salud.

Decreto Supremo 013 Reglamento de Establecimientos de salud y SMA Artículo 14°



Cumpla oportunamente con sus citas para no interferir con el flujo de atención.

Ley General de Salud 26842 Título Primero Artículo 16°



Utilice adecuadamente las vías o canales para sus consultas, reclamos y/o sugerencias en el establecimiento de salud.

Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor

