



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Nacional Docente
Madre-Niño "San Bartolomé"N° 104 -2019-DG-HONADOMANI-SB

Resolución Directoral

Lima, 13 de Junio de 2019

Visto, el Expediente N° 07829-19;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 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, el artículo 41°, del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral. Servicio de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Resolución Directoral N° 23-2019-DG-HONADOMANI.SB, se aprueba el Documento Técnico Plan "Cero Colas", como correlato de la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la Elaboración e Implementación del Plan "Cero Colas", en la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) Publicas Adscritas a Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales;

Que, mediante Nota Informativa N° 092-2019.OGC-HONADOMANI.SB, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita al Director General del HONADOMANI-SB, la oficialización de la Directiva Administrativa para la Atención Preferencial del Usuario con Discapacidad, Adulta Mayor y Mujeres en Estado Avanzado de Gestación, en cumplimiento de la Ley N° 28683 y del Décimo Objetivo Estratégico del "Plan Cero Colas";

Que, mediante Memorandum N° 223-2019.DG-HONADOMANI.SB, de fecha 11 de junio de 2019, el Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" solicita a la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica proyectar el correspondiente acto resolutivo;

Con la visación del Director Adjunto y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", mediante Resolución Ministerial N° 1364-2018/MINSA y de la Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";





SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Directiva Administrativa N°002-2019-DG.HONADOMANI.SB para la Atención Preferencial del Usuario con Discapacidad, Adulta Mayor y Mujeres en estado avanzado de Gestación en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", compuesto de siete (07) folios, que debidamente visados forman parte integrante de la presente Resolución Directoral

Artículo Segundo.- Disponer a la Oficina de Comunicaciones la difusión y supervisión permanente de la presente Directiva, informando quincenalmente de sus resultados a la Dirección General.

Artículo Tercero.- Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, a través del responsable del Portal de Transparencia de la Institución, se encargue de la publicación de la presente Resolución Directoral, en la dirección electrónica www.sanbartolome.gob.pe.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
HOS. DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"

M.C. ILDAURD AGUIRRE SOSA
Director General (e)
CMP 25682 RNE: 10528

IAS/CCA/rpag
cc.

- OEA
- DA
- OGC
- OAJ
- OEI
- OCI
- Interesados
- Archivo

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
SAN BARTOLOME
Documento Autenticado

SR. RODOLFO MELCOUR ANICAMA GOMEZ
FEDEATARIO
Reg. N°..... Fecha.....

15 JUN. 2019



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 002-2019-DG.HONADOMANI.SB PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD, ADULTA MAYOR Y MUJERES EN ESTADO AVANZADO DE GESTACIÓN EN EL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ.

1. FINALIDAD

Atención preferencial y en condiciones de igualdad para las personas con discapacidad, adultas mayores y mujeres en estado avanzado de gestación, garantizando un entorno propicio, accesible, confortable, equitativo y sin discriminación.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer las medidas a cumplir para fortalecer la implementación de la atención preferencial del usuario en el HONADOMANI San Bartolomé.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva es de aplicación y cumplimiento en todas las Unidades Orgánicas y Funcionales que conforman la Unidad Ejecutora Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

4. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la ley N° 27408, ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, en lugares de atención al público.
- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud
- Ley N° 29524, Ley que reconoce la sorda ceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordo ciegas.
- Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.
- Ley N° 30433, Ley que modifica la Ley 29830 Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.
- Ley N° 30490, Ley que establece un marco normativo que garantice el ejercicio de los derechos de la persona adulto mayor.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa de Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la persona con discapacidad
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA, aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA que Aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de



Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.

- Decreto Supremo N° 001-2017-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.
- Decreto Supremo N° 006-2017-MIMP, Reglamento de la Ley N° 29535, Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA que Aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
- Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad".
- Resolución Directoral N° 0026-2006-DG-HONADOMANI-SB-, que aprueba los Manuales de Organización y Funciones – MOF del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.
- Resolución Directoral N° 003-2019-DG-HONADOMANI-SB-2019, que conforma el Equipo de Trabajo para la Implementación y Gestión del Plan "Cero Colas" del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.
- Resolución Directoral N° 023-2019-DG-HONADOMANI-SB-2019, aprueba el Plan "Cero Colas" del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 DEFINICIONES OPERATIVAS

Acompañar: Estar o ir en compañía de otra u otras personas.

Aparejos: Conjunto de elementos que se sujetan al cuerpo del perro guía y sirven al propietario del mismo como medio de comunicación con aquél.

Atención Preferente: Atención inmediata a través de la Ventanilla Preferencial.

Adulto mayor: Persona cuya edad sea mayor de 60 años, condición será acreditada con la presentación del documento nacional de identidad (DNI).

Canales de presentación del reclamo: Los reclamos de los usuarios se presentan en el módulo principal de la P.A.U. y módulo satélite del servicio de emergencia.

Discapacidad: Condición que impide alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.

Guía intérprete: Persona que desempeña la función de intérprete y guía de las personas sordo ciegas, con amplios conocimientos de los sistemas de comunicación oficial ajustados a sus necesidades.

Libro de Reclamaciones en Salud (LRS): Documento de naturaleza física y/o virtual en el cual los usuarios o tercero legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción, sobre la calidad de la atención y los servicios recibidos, debiendo consignar además información relativa y completa de su identidad a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Mujer en estado avanzado de gestación (MEAG): Gestante en el último trimestre de embarazo.

Orientación: Dar a alguien información o consejo en relación a un determinado fin.



Perro Guía: Perro especialmente adiestrado y acreditado para asistir a una persona con discapacidad visual en su desplazamiento. La acreditación se demuestra con la exhibición del carnet emitido por el CONADIS.

Persona con Discapacidad (PCD): Es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.

Personal Orientador: Servidor de la oficina de Comunicaciones encargado de la identificación, ubicación, orientación y acompañamiento (si el caso lo amerita) del usuario preferente.

Plataforma de Atención al Usuario (P.A.U.): Sistema de Gestión de Servicios con enfoque centrado en el usuario externo, con espacio físico, recursos y personal responsable para brindar información sobre las actividades y servicios que ofrece la Institución, (dentro del marco normativo vigente), asimismo donde se atienden los reclamos, sugerencias y las felicitaciones que el usuario externo realiza.

Reclamo: Manifestación verbal y/o escrita, efectuada a la Institución por el usuario externo ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas, o recibidas de la Institución. La interposición del Reclamo no constituye vía previa para acudir en Denuncia ante SUSALUD.

Usuario preferente (UP): Persona natural que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgadas por la Institución y que se encuentran consideradas en la Ley N° 28683 y la presente Directiva Administrativa.

Ventanilla Preferencial (VP): Ventanilla dispuesta para la atención exclusiva de los usuarios que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente Directiva Administrativa.

5.2 ACRONIMOS

- **LRS:** Libro de Reclamaciones en Salud
- **MEAG:** Mujer en estado avanzado de gestación
- **PCD:** Persona con Discapacidad
- **PAU:** Plataforma de Atención al Usuario
- **UP:** Usuario preferente
- **VP:** Ventanilla Preferencial

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS :

6.1 La institución destina Ventanillas para la atención preferencial de Paciente con discapacidad física o mental, adultas mayores y mujer en estado avanzado de gestación, exonerándolos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera, en las ventanillas de las Unidades Orgánicas que brindan atención ambulatoria:

- Trámite Documentario.
- Servicio Social 1° y 4° piso
- Oficina de Seguros
- Farmacia del servicio de emergencia
- Farmacia externa



- Admisión de emergencia, consulta externa de Ginecoobstetricia y Pediatría.
- Áreas de Triage
- Áreas de Caja
- Laboratorio
- Cuenta Corriente
- Radiología
- Ascensores
- Admisión

6.2 Las ventanillas especiales que se mencionan en el párrafo anterior, se distingue con el letrero, cuyo lema es "TU TIENES NUESTRA PREFERENCIA" y está ubicado en un lugar visible y de fácil acceso al público, la misma que considera simbologías o imágenes que identifican a todos los beneficiarios. (Anexo N° 1).

6.3 En ausencia de usuarios preferentes, la Ventanilla Preferencial atienden a otros usuarios que no tengan dicha condición.

6.4 En los días que se presente más de un usuario preferente, las ventanillas de atención regular atenderán a dicho usuario, sin necesidad de colocarles el letrero de "TU TIENES NUESTRA PREFERENCIA".

6.5 La institución proporciona a las personas con discapacidad servicios higiénicos, el cual debe contar con barandas y rampas fijas o móviles según sea necesario.

6.6 La institución cuenta en las salas de espera con sillas adaptadas a las necesidades de los usuarios preferentes que lo requieran y que permitan garantizar de alguna manera su integridad física.

6.7 La Institución garantiza el acceso de las personas con discapacidad visual que hacen uso de un perro guía de manera ilimitada, constante, sin trabas y en igualdad de condiciones que los demás, salvo en áreas de acceso restringido señalado en la norma correspondiente.

Se considera áreas de acceso restringido a aquellas áreas sujetas a limitaciones, por motivos exclusivamente de salud y salubridad para el ingreso y permanencia del perro guía; las recepciones y salas de espera de los establecimientos de salud no son consideradas dentro de las áreas de acceso restringido.

6.8 Las jefaturas de los Departamentos, Oficinas y Servicios del HONADOMANI San Bartolomé, deben instruir y sensibilizar al personal a su cargo sobre las normas de atención preferencial para brindar una atención con equidad y sin discriminación.

6.9 Es pasible de sanción económica, el incumplimiento por parte de la institución de lo dispuesto en las normas que regulan la atención preferencial.



7. PROCESO DE ATENCIÓN

7.1 La Oficina de Comunicaciones:

- ✓ Elabora los afiches de "ATENCIÓN PREFERENCIAL" y su distribución a todas las Unidades Orgánicas que brindan atención ambulatoria.
- ✓ Diseña, elabora y hace la difusión de los materiales informativos, incorporando la información establecida en la presente directiva administrativa, con la finalidad de promover la imagen positiva, revalorar y reconocer los derechos del usuario preferente.
- ✓ El personal orientador brinda una atención cordial, amable y sin discriminación al usuario preferente, teniendo en cuenta las consideraciones descritas en el Anexo N° 2.
- ✓ El personal orientador identifica al usuario preferente y lo invita a pasar a la ventanilla preferencial para su inmediata atención, si el caso amerita brinda orientación y acompañamiento a los diferentes ambientes de la institución y lo ayuda a gestionar los trámites administrativos respectivos.
- ✓ Si el caso lo amerita, el personal orientador facilita al usuario preferente la silla de ruedas, previa coordinación con el personal de triaje.
- ✓ Permite el libre acceso en la sala de espera de las personas con discapacidad visual que vienen acompañadas de un perro guía, la misma que debe de cumplir con las siguientes obligaciones:
 - Exhibir el carné emitido por el CONADIS, que acredite la inscripción del perro guía en el Registro Nacional de Perros Guía.
 - Dotar al perro guía de los aparejos para usarlo en las funciones para lo cual fue entrenado.
 - Presentar el certificado sanitario, garantizando la vigencia de las vacunas y tratamientos.
 - Asegurar que el perro guía cumpla con las condiciones higiénico – sanitarias.
- ✓ El personal orientador coordina con el personal de las diferentes unidades y consultorios externos para la atención inmediata del Usuario Preferente.
- ✓ Cuando el (la) usuario (a) con derecho a la atención preferencial considere haber sido maltratado o no exonerado (a) del turno de espera, según los términos indicados por la Ley N° 28683 y la presente Directiva, el personal orientador se encargará de realizar todas las diligencias necesarias para solucionar inmediatamente el reclamo.
- ✓ En caso la queja no haya sido superada y el usuario desea consignar su reclamo, el personal orientador facilitará el Libro de Reclamaciones en Salud previa orientación.
- ✓ El proceso de atención de reclamos, es la misma descrita en la Directiva Administrativa de la P.A.U.
- ✓ En caso se tratara de usuario con discapacidad visual o con limitaciones de movilidad, el acompañante o el personal orientador se encargará de llenar la hoja de reclamación según lo referido por el usuario preferente.
- ✓ Una vez recibida la atención el usuario preferente, el personal orientador acompaña a éste hacia la puerta de salida.

7.2 Personal del área de triaje:

- ✓ Facilita al personal orientador y/o de seguridad interna las sillas de ruedas para el uso del usuario preferente que lo requiera.



- ✓ Así mismo se encarga de la custodia de las sillas de ruedas de la Consulta Externa.

7.3 Personal de Seguridad Interna:

- ✓ Se encarga de la recepción del Usuario Preferente a la institución.
- ✓ Coordina con el personal orientador para su respectiva orientación y ubicación en la ventanilla preferencial.
- ✓ En caso de que el Usuario Preferencial utilice ayuda biomecánica como muletas y bastones, el personal de seguridad deberá preguntarle amablemente si desea utilizar una silla de ruedas y si la respuesta es afirmativa, coordinará con el responsable del área de triaje y personal orientador para el apoyo respectivo.
- ✓ El agente de seguridad guía y/o acompaña al Usuario Preferente a la salida de la institución.

8. RESPONSABILIDADES

- 8.1 La Dirección debe adecuar la infraestructura arquitectónica de la institución para los beneficiarios de la indicada Ley, debiendo contar con rampas de acceso para personas con discapacidad y señalización adecuada, considerando la eliminación de barreras arquitectónicas que impidan su libre tránsito o desplazamiento.

- 8.2 El equipo del Plan "Cero Colas:

- ✓ Vela por el uso correcto y obligatorio de las ventanillas preferenciales dispuesto en la presente Directiva Administrativa.
- ✓ Programa en forma periódica, actividades de capacitación y sensibilización al personal de la consulta externa, para erradicar cualquier vulneración de sus derechos a los beneficiarios de la indicada Ley.

- 8.3 El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario:

- ✓ Supervisa el empleo adecuado de la Ventanilla de Atención Preferencial y de ser el caso, tomará decisiones sobre la atención inmediata en situaciones no contempladas, tales como:
 - Personas con discapacidad que usan sillas de ruedas o muletas para su desplazamiento.
 - Personas con discapacidad visual que utilicen un perro guía, debidamente acreditado.
 - Otras situaciones que se consideren pertinentes con la finalidad de utilizar adecuadamente la Ventanilla de Atención Preferencial.
- ✓ Proporciona el servicio de un guía intérprete a las personas sordas ciegas cuando éstas lo requieran.

- 8.4 Son responsables del cumplimiento de esta Directiva todo el personal administrativo y asistencial que labora en el HONADOMANI-SB.

9. DISPOSICIONES FINALES

El Director General del HONADOMANI San Bartolomé, adopta las medidas correctivas, disciplinarias y sancionadoras por el incumplimiento de la presente Directiva Administrativa.





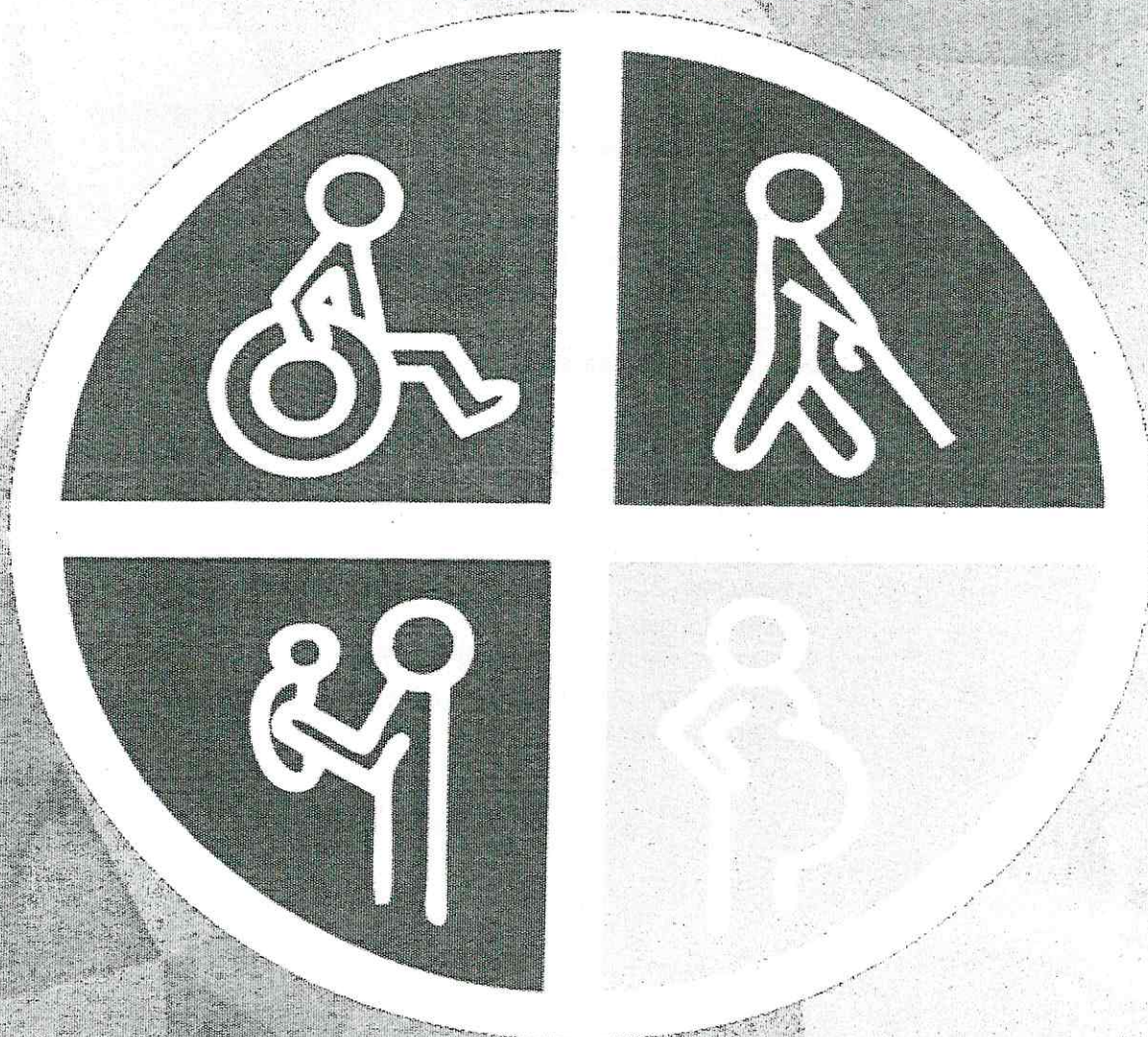
PERÚ Ministerio de Salud



EL PERÚ PRIMERO

TU TIENES NUESTRA PREFERENCIA

LEY 28683



¡Hospital Amigo de La Madre y el Niño!

ANEXO N° 2

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA POR EL PERSONAL ORIENTADOR EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO PREFERENTE

SI USA MULETAS:

- Identificarse ante todo
- Cuidar que no tropiecen con ella.
- Caminar a su ritmo.
- Cuidar que tenga sus muletas siempre cerca.

SI ESTÁ EN SILLA DE RUEDAS:

- Tener cuidado al bajar por los bordes de las aceras o escalones.
- De preferencia usar las rampas.

CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Avisar a tiempo de la presencia de obstáculos y escaleras.
- Si necesita desplazarse, ofrecerle tu brazo.
- Si se encuentra con la presencia de un perro guía, permitirle el acompañamiento de dicho apoyo.

CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Ubícate frente al usuario.
- Háblale lentamente, vocaliza bien pero sin exageración y sin gritar, de manera natural.
- Construye frases cortas.
- En caso de que no te comprenda escribe.
- Si la institución contara con guía intérprete, permitir su presencia para facilitar la comunicación.

