



Resolución Directoral

Lima, 03 de Agosto de 2022

Visto, el Expediente N° 10149-22;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 7.1. del artículo 7° del Decreto Supremo 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 dispone que los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades, y son emitidos por el órgano competente siendo su objeto física y jurídicamente posible;

Que, el rol de la Superintendencia Nacional de Salud SUSALUD, es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud, encargado de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad con independencia de quien lo financie;

Que, con Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 5 de julio del 2021, se aprueba el documento denominado "Normas para la elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", cuyo objetivo general es establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de formulación, aprobación, modificación y difusión de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud;

Que, mediante Nota Informativa N° 034-OC-HONADOMANI-SB-22 de fecha 8 de junio 2022, el Jefe de la Oficina de Comunicaciones propone al Director General la aprobación del Anteproyecto de Directiva Administrativa "Disposiciones para la Orientación e Información al Usuario Externo en Salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" cuya finalidad es la orientación e información a los usuarios externos en salud que acuden a la institución acerca de los servicios y procesos de atención en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

Que, con Nota Informativa N° 158-2022-OGC-HONADOMANI-SB de fecha 17 de julio de 2022, dirigida al Director General del Hospital, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, estando a los fundamentos que anteceden, emite opinión favorable a la Directiva Administrativa N° 002-OC-HONADOMANI-SB-2022 "Disposiciones para la Orientación e Información al Usuario Externo en Salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" recomienda proseguir con su oficialización;

Que, con el Proveído N° 097-2022-OEPE-HONADOMANI-SB de fecha 12 de julio 2022, el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico adjuntando la Nota Informativa N° 059-UPO-OEPE-2022-HONADOMANI.SB, emite opinión favorable a Directiva Administrativa "Disposiciones para la Orientación e Información al Usuario Externo en salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" recomendando su aprobación mediante resolución directoral;

Que, con Memorando N° 225-2022-DG-HONADOMANI.SB de fecha 13 de julio de 2022, el Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", dispone al Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, emitir el correspondiente acto resolutorio;

Estando a lo solicitado con el de vistos y a los considerandos precedentemente expuestos, resulta necesario emitir el acto resolutorio requerido;

Con la visación de la Dirección Adjunta, del Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico,





En uso de las facultades y atribuciones conferidas mediante Resolución Ministerial N° 051-2022/MINSA, como Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" y de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM;

SE RESUELVE:



Artículo Primero.- Aprobar la Directiva Administrativa N° 002-OC-HONADOMANI-SB-2022, "Disposiciones para la Orientación e Información al Usuario Externo en Salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"; el cual consta de nueve (09) folios, que debidamente visados forman parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo Segundo.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones, implemente la difusión interna y cautele el cumplimiento de la Directiva Administrativa que se aprueba con el artículo que antecede, en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

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 del Plan aprobado por la presente Resolución Directoral, en la Dirección Electrónica www.sanbartolome.gob.pe.



Regístrese y Comuníquese.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME
[Firma]
M.C. SANTIAGO G. CABRERA RAMOS
Director General
CMP. 16739 RNE. 7427

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

SRA. MONICA MARGARITA CALLAN SOTOS
FEDATARIO
Reg. N° 27 00 2022

SGCR/VRFP/ASP/JVO/rpag
c.c

- DA
- OC
- OGC
- OEPE
- OAJ
- OEI
- Archivo





PERU

Ministerio
de Salud



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Hospital Nacional Docente Madre Niño
"San Bartolomé"

OFICINA DE COMUNICACIONES

**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA
N° 002 - OC-HONADOMANI-SB-2022**

**Disposiciones para la orientación e información al usuario
externo en salud en el HOSPITAL NACIONAL DOCENTE
MADRE NIÑO "SAN BARTOLOMÉ"**

Lima - Perú

2022

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional Docente Madre Niño
"SAN BARTOLOMÉ"
ALFREDO AYALA PRADO



PERU

Ministerio
de Salud



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 002 -2022-OC-HONADOMANI-SB

DISPOSICIONES PARA LA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO EXTERNO EN SALUD EN EL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO “SAN BARTOLOMÉ”

I. FINALIDAD

Fortalecer la orientación e información a los usuarios externos en salud que acuden a la institución, acerca de los servicios y procesos de atención en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

II. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el paquete de información acerca de los servicios y procesos de atención al usuario externo en salud mediante la implementación de mecanismo de orientación en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.2.1. Satisfacer las necesidades de los usuarios externos en cuanto a la orientación e información de los servicios que brinda el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

2.2.2. Elaborar los paquetes de información para los usuarios de los diferentes servicios que presta la institución.

2.2.3. Establecer mecanismos de orientación e información en forma oral a través de materiales de comunicación (díptico, tríptico, volantes) y redes sociales.

2.2.4. Estandarizar el paquete de información sobre los procesos de atención al usuario en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.

2.2.5. Integrar el enfoque intercultural en la atención a los usuarios externos en salud.



PERU

Ministerio
de Salud



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La presente Directiva Administrativa será de cumplimiento y aplicación obligatoria por el personal de la Oficina de Comunicaciones, integrantes de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y todos los servidores bajo cualquier modalidad laboral.

IV. BASE LEGAL:

- Ley N° 26842, Ley General de Salud; y, sus modificatorias
- Ley N° 27444. Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 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, en lugares de atención al público.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 30023 que establece el Día Nacional de la Salud y Buen Trato al Paciente.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 040-2014-PCM Reglamento de la Ley N° 30057 del Servicio Civil.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento que aprueba sobre la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA Aprueban Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de las instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA Aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, I IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N° 616-2003-SA/DM-Aprueba el modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales.
- Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM-Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".



PERU

Ministerio
de Salud



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

- Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA aprueban 'Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud'.
- Resolución Directoral N° 0203-DG-HONADOMANI-SB-2006/Aprueba el Manual de Organizaciones y Funciones de la Oficina de Comunicaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Resolución Directoral N° 077 -2017-DG-HONADOMANI-SB/ Aprobar la Directiva N° 001-2017-OP-DEA-HONADOMANI-SB. “Buenas prácticas en la atención al usuario y de mejora del clima organizacional Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Resolución Directoral N° 104 -2019-DG-HONADOMANI-SB. Aprobar la Directiva Administrativa N° 002-2019-DG-HONADOMANI-SB, para la atención preferencial del usuario con discapacidad, adulto mayor y mujeres en estado avanzado de gestación en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Resolución Directoral N° 199 -2021-DG-HONADOMANI-SB. Aprobar el Documento Técnico: Directiva Administrativa N° 01-2021-V.01 del funcionamiento de la Plataforma de Atención del Usuario en Salud del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

A efectos de aclarar los conceptos citados en la presente Directiva, se detallan las siguientes definiciones generales:

- 5.1.1. **Asegurado SIS:** Toda persona que se encuentra afiliada o inscrita (de acuerdo con lo establecido a la normatividad vigente) al Seguro Integral de Salud.
- 5.1.2. **Aseguramiento Universal en Salud (AUS):** Es un sistema orientado a lograr que el 100% de la población en el Perú disponga de un seguro de salud durante toda su vida. El estado peruano reconoce así el derecho a la salud que tienen todos sus ciudadanos y los extranjeros residentes en el país y garantiza el acceso a servicios de salud a la población.
- 5.1.3. **Atención preferente:** Atención inmediata a través de la ventanilla preferencial según Ley.



PERU

Ministerio
de Salud



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- 5.1.4. **Calidad de atención:** Percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer las necesidades del usuario.
- 5.1.5. **Canales de orientación:** Son las diversas modalidades que se utilizan para facilitar a los usuarios la orientación e información personalizada. Dichas modalidades son las siguientes:
- a) **Canal presencial:** Es la modalidad de orientación que se brinda a los usuarios en los módulos de información.
 - b) **Canal telefónico:** Es la modalidad de orientación en la que se tiene contacto con el usuario a través de una línea telefónica: ¡Aló San Bartolomé!
 - c) **Canal virtual:** Es la modalidad de orientación en la que se tiene contacto con el usuario vía página web a través del formulario de contacto de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, correo electrónico, así como los mecanismos de chat institucional, redes sociales u otros mecanismos tecnológicos para la comunicación con el usuario.
- 5.1.6. **Consulta de atención de inmediata:** Solicitud de información presentada por una persona o usuario y que será absuelta inmediatamente por el personal de informe de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).
- 5.1.7. **Enfoque de interculturalidad:** Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferentes cultural, sin discriminación ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos-culturales que cohabitan en un determinado espacio (GIZ. 2013;MINCU, 2014). Esto implica para el estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnicos-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de los mismos.
- 5.1.8. **Espacios de orientación:** Lugares donde, de manera permanente o eventual se brindará el servicio de información y orientación a los pacientes.

Los espacios de orientación e información se encuentran en:

- a) **Plataforma de Atención al Usuario en Salud**, ubicado en el Hall principal e instalado en el primer piso de la institución.



PERU

Ministerio
de Salud



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

b) **Espacios de itinerantes o eventual**, constituidos por espacios destinados para la ubicación de los módulos de orientación e información por el personal de la Oficina de Comunicación.

5.1.9. **Información al usuario:** Es toda acción en la que se brinda información para hacer de conocimiento al usuario sobre los diversos procesos para recibir una atención en los diferentes servicios del hospital.

5.1.10. **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.

5.1.11. **Orientación al usuario:** Es toda acción en la que el personal guía al usuario a los diversos servicios del hospital, según la necesidad de ubicación para recibir una atención especializada o servicio requerido.

5.1.12. **Plataforma de atención al usuario en salud (PAUS):** Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante el hospital, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Este espacio físico de la PAUS está situado en el Hall principal de la institución.

5.1.13. **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud.

5.1.14. **Sugerencias:** Es todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación, formulada por la ciudadanía en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos de salud.

5.1.15. **Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD):** Es un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, para efectos de la siguiente normativa,



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

instancia de queja acorde con lo dispuesto en el artículo 113° del Reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento Universal.

5.2. ASPECTOS GENERALES

- 5.2.1. Los usuarios de los diferentes servicios del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” tienen el derecho a ser orientados e informados de manera clara, adecuada y oportuna, respecto a la cartera de servicio y en los procesos de la atención en los diferentes servicios ofrecidos por nuestra institución.
- 5.2.2. La difusión de los materiales impresos de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Salud se publicará en lugares visibles y estratégicos definidos por el equipo de comunicación para conocimiento de los usuarios externos.
- 5.2.3. Los trabajadores de los diferentes servicios contribuirán a brindar información al usuario sobre los diversos procesos de atención de su área de acción.
- 5.2.4. El personal del área de informes y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud brindarán un trato personalizado considerando y respetando, los valores y las creencias del usuario, con especial atención a los adultos mayores, gestantes, niños y los usuarios con discapacidad.
- 5.2.5. El personal del área de informes y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud orientarán e informarán al usuario de manera adecuada, oportuna al responder a los requerimientos de los usuarios con un lenguaje claro y comprensible.
- 5.2.6. El personal del área de informes y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud contará con herramientas de comunicación sobre los servicios y proceso de atención al usuario y estará conformado por lo siguiente:
 - a) Cartera de servicios impresos en (dípticos y trípticos).
 - b) Flujogramas de atención en la consulta externa, emergencias y hospitalización actualizados (atención de paciente asegurado SIS y pagante).
 - c) Procedimiento de orientación sobre las Referencias y Contrareferencias de los pacientes SIS asegurado.
 - d) Orientación de Referencia de pacientes de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) al Hospital Nacional Docente Niño “San Bartolomé”.
 - e) Orientación sobre la Referencia de pacientes del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).
 - f) Orientación sobre el procedimiento que realizan en la Unidad de Trámite documentario.



PERU

Ministerio
de Salud



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

- g) Procedimientos de atención al paciente SIS asegurado y pagante.
- h) Directorio telefónico de instituciones afines al sector salud (institutos, hospitales, centros de salud, Municipalidad de Lima, SIS, SUSALUD, etc.)
- i) Directorio telefónico del hospital (líneas directas y anexos) Información actualizada de los exámenes de Apoyo al Diagnóstico (laboratorio, patología y Rayos X).

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. MATERIALES COMUNICACIONALES TRANSMISORES DE LA INFORMACIÓN PARA EL USUARIO

6.1.1. Mecanismo de información al usuario con material de difusión

- a) Material informativo impreso de la cartera de servicios que ofrece el hospital a los usuarios (afiches, dípticos, trípticos y mosquitos).
- b) Material informativo sobre la obtención de citas que recibirá el paciente por la Unidad de Admisión.
- c) Material impreso (díptico y tríptico) sobre los flujogramas de atención en las consultas externas, emergencias y hospitalización atención en pacientes SIS asegurados y pagantes.
- d) Material impreso (afiches y banner) y publicación de contenidos en la web y el FACEBOOK sobre los derechos y deberes del usuario en salud.
- e) Material de información sobre los pasos y horarios de atención en consultorios externos: pacientes pagantes y SIS asegurado.
- f) Material informativo sobre los pasos para ser atendidos en consultorios externos: pacientes pagantes y SIS asegurado.
- g) Material impreso sobre el uso del Libro de Reclamaciones en Salud físico y virtual, ubicación y horario de atención.
- h) Material informativo de los pasos para la atención de consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones en el link de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).
- i) Materiales de información para ser atendidos en los Servicios de Emergencias y hospitalización.
- j) Material informativo sobre los deberes y derechos del usuario cuando acuden a los establecimientos de salud (bannert, dípticos, trípticos y volantes).

6.1.2. Canales de información al usuario de manera personalizada

- a) Información y orientación vía telefónica por parte del personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- b) Orientación registrada sobre las cuentas institucionales (Facebook, Email y Aló San Bartolomé).
- c) Atención personalizada por un personal de comunicación turnos mañana y tarde en Aló San Bartolomé.
- d) Atención centrada al paciente en los módulos de informes ubicadas en los consultorios externos, puerta principal, laboratorio, emergencia y losa deportiva.
- e) Atención al usuario que se brinda de forma presencial en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).

6.2. PASOS DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

El proceso de atención para brindar información y orientación al usuario se realizará considerando los siguientes pasos:

Paso 1

El usuario se dirigirá a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud ubicado en el Hall Principal y/o módulos de informes ubicados en los diferentes servicios.

Paso 2

El personal del área de informes de la Oficina de Comunicaciones identifica al paciente, luego de saludar cordialmente, explica y orienta sobre los diferentes procesos de atención.

Paso 3

El personal del área de informes de la Oficina de Comunicaciones brindará al usuario una respuesta exacta, precisa, fiable, adecuada y asegurando resolver las necesidades del paciente.

Paso 4

El personal del área de informes de la Oficina de Comunicaciones facilitará al usuario que acuda por primera vez a la institución, los materiales de información y el flujograma de atención, según la necesidad que lo requiera.

Paso 5

El personal de informes de la Oficina de Comunicaciones diariamente notificará diariamente la intervención brindada a través de los reportes escritos de cada atención.



PERU

Ministerio
de Salud



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

VII. RESPONSABILIDADES

Para el cumplimiento de la presente directiva se establece las siguientes responsabilidades:

- 7.1. La Jefatura de la Oficina de comunicaciones en coordinación con los jefes de departamentos, oficinas y servicios actualizarán periódicamente el paquete de información para el usuario.
- 7.2. La Jefatura Oficina de Comunicaciones y el coordinador del equipo supervisarán al personal de los módulos de información a través de diversos medios de difusión, según lo establecido en la presente directiva.
- 7.3. La Oficina de Comunicaciones será responsable de difundir y publicar el paquete de información a los usuarios a través de los canales de comunicación institucional.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

- 8.1. Las jefaturas de las Oficinas de Comunicaciones y Gestión de la Calidad estarán en permanente coordinación para la mejora continua de la información que se brindará al usuario.
- 8.2. Las Oficinas y Departamentos asistenciales informarán permanentemente, de manera formal, a la Oficina de Comunicación cada vez que se modifique un servicio y/o proceso de atención que involucre la atención al paciente.
- 8.3. El personal de informes de la Oficina de Comunicaciones serán capacitados periódicamente por las jefaturas de departamentos, oficinas, servicios, SIS y SUSALUD sobre el paquete de información al usuario, en derechos del usuario, técnicas de atención al usuario y buen trato al usuario.
- 8.4. La elaboración y diseño de los materiales de difusión sobre el paquete de información se coordinará con las jefaturas de departamentos, oficinas, servicios y el responsable de la Plataforma de Atención del Usuario en Salud.