



MINISTERIO SALUD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"
DIRECCION GENERAL



Nº 079 -DG/HHV-2021

Resolución Directoral

Santa Anita, 21 de Abril del 2021

VISTO:

El Expediente N° 21 MP-02632-00 e Informe N° 27-2021/OGC-HHV, de la Oficina de Gestión de la Calidad solicitando la aprobación de la "Directiva sobre la atención preferencial en todos los lugares de atención al público en el Hospital Hermilio Valdizán;

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, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, cuyo objetivo general es orientar, articular, e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, mediante Resolución Ministerial N°186-2015-PCM, se aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, en las entidades de la Administración Pública, con enfoque de interculturalidad y de género, de cumplimiento obligatorio por todas las entidades de la Administración Pública, cuyo objeto es dotar a estas de una herramienta práctica para evaluar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo, estableciendo para ello estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación;

Que, de acuerdo a la Ley N° 28683 Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas niñas, niños, adultos mayores, en lugares de atención al público; estableciendo en su Artículo 1° "Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas";

Que, a través del documento de visto, la Oficina de Gestión de la Calidad remite la Directiva N° 001-OGC/HHV/2021 para su aprobación correspondiente, sobre la atención preferencial en todos los lugares de atención al público en el Hospital Hermilio Valdizán;

Que, la referida Directiva N° 001-OGC/HHV/2021, tiene como Finalidad lograr que los usuarios externos en la condición de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad tengan accesibilidad y equidad en la atención y/o uso de los servicios que brinda el Hospital Hermilio Valdizán, y como Objetivo establecer mecanismos que permitan al Hospital Hermilio Valdizán brindar atención preferencial a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público, de acuerdo a los establecido en la Ley de Atención Preferencial; por lo que resulta pertinente expedir el respectivo acto resolutivo;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad, Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte, Departamento de Enfermería y Oficina de Asesoría Jurídica;





SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la "Directiva N° 001-OGC/HHV/2021" Directiva sobre la atención preferencial en todos los lugares de atención al público en el Hospital Hermilio Valdizán", la misma que consta de nueve (09) páginas, formando parte de la presente Resolución,

Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad brindará el asesoramiento pertinente a las diferentes, oficinas, departamentos y servicios, responsables del cumplimiento de la presente directiva, a fin de lograr óptimos resultados en la ejecución de la misma.

Artículo 3°.- Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



**MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán**

M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P N° 21499 R.N.E. 12799

- GLCV.
- DISTRIBUCIÓN
- SDG
- OEI
- OEPE
- UFGRD
- OEI
- OAJ





PERÚ Ministerio de Salud

Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad



OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIRECTIVA N° 001-OGC/HHV/2021

DIRECTIVA SOBRE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL EN
TODOS LOS LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN

EL

HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN



Lima - Perú



DIRECTIVA N° 001-OGC/HHV/2021

**DIRECTIVA SOBRE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL EN TODOS
LOS LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL
"HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN"**

**RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN: LIC. VICTOR
RAMON GARCIA HERBOZO**





INDICE

	Página
I FINALIDAD	3
II OBJETIVOS	3
III ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
IV BASE LEGAL	3
V DEFINICIONES OPERATIVAS	4
VI DISPOSICIONES GENERALES	5
VII DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	7
VIII RESPONSABILIDADES	9





I. FINALIDAD

Lograr que los usuarios externos en la condición de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad tengan accesibilidad y equidad en la atención y/o uso de los servicios que brinda el hospital Hermilio Valdizán. La misma que entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

II. OBJETIVO

Establecer mecanismos que permitan al hospital Hermilio Valdizán brindar Atención Preferencial a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Atención Preferencial.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva será de aplicación por parte de todo el personal administrativo y asistencial del hospital Hermilio Valdizán. Asimismo, para el personal, en lo que estrictamente les compete según la presente directiva.

IV. BASE LEGAL

- ✓ Constitución Política de Perú de 1993, Capítulo II sobre los Derechos Sociales y Económicos artículo 7° indica “Todos tienen derecho a la protección de su salud, del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa y garantizar el libre acceso a las prestaciones de Salud.
- ✓ Ley N° 26842 - Ley General de Salud.
- ✓ Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud.
- ✓ Ley N° 27408 – Ley que establece la Atención Preferente a las Madres Embarazadas, las Niñas, Niños, los Adultos Mayores de Atención al Público y su modificatoria Ley N° 28683.
- ✓ Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuarias de los Servicio de Salud.
- ✓ Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- ✓ La Ley N° 1161, dispone que el Ministerio de Salud es competente en Aseguramiento en Salud.
- ✓ Ley 29973 – Ley de la persona con discapacidad y su reglamento D.S. N° 002-2014-MIMP.





- ✓ Decreto Supremo N° 011-2011-PCM: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ✓ Decreto Supremo N° 006-2014-PCM: Decreto Supremo que modifica el Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado con Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- ✓ Resolución de Superintendencia N° 104-2014-SUSALUD/S: Proyecto de Norma: "Reglamento para la Atención de Consultas, Reclamos, Quejas y Sugerencias de los Usuarios de los Servicios de Salud".
- ✓ Resolución Ministerial N° 667-2017/MINSA, Se efectúa la publicación del proyecto de Reglamento para la gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios en Salud.
- ✓ Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la atención de reclamos y denuncias de los usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas.

V. DEFINICIONES OPERATIVAS

Accesibilidad: La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria del Establecimiento donde el Usuario con discapacidad se moviliza y desplaza autónomamente, propiciando su integración y la equiparación de oportunidades en el ejercicio de sus derechos previniendo la conservación de su integridad y su seguridad.

Adulto Mayor: Es la persona de sexo femenino o masculino, que cuenta con más de 60 años de edad, el mismo que deberá ser acreditado mediante su Documento Nacional de Identidad (DNI).

Atención Preferente: Canal presencial mediante el cual el criterio de la atención basado en el orden de llegada deja de ser el principal criterio de la atención, para atender prioritariamente a un grupo determinado de personas.

Mujer embarazada: Mujer que se encuentra en estado de gestación, hasta los nueve meses.

Niño (a): Todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los 12 años de edad, cuya condición deberá ser acreditada mediante Documento Nacional de Identidad (DNI), carnet de extranjería y/o pasaporte.

Persona con Discapacidad: Es aquella que tiene una pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, implicando una disminución permanente o ausencia de la capacidad para realizar una actividad dentro de los márgenes considerados normales y limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades para participar equitativamente en la sociedad.





Persona con niño / niña en brazos: Mujer o varón con su niño / a de hasta con 3 años de edad en brazos.

Señalización: Sistema de avisos que mediante símbolos convencionales, permite al usuario con discapacidad identificar las rutas accesibles para su desplazamiento autónomo dentro de las instalaciones del Hospital Hermilio Valdizán, facilitando su ingreso, y salida en las mismas.

Usuario con discapacidad: Es la persona con discapacidad mayor a 18 años con derechos civiles y políticos vigentes.

Usuario Preferente: Persona usuaria de los servicios que le brinda el Hospital Hermilio Valdizán, como mujeres embarazadas, niñas, niños, adulto mayores y personas con discapacidad.

Ventanilla de Atención Preferencial: Aquella ventanilla (s) implementadas para la atención inmediata a el / la ciudadano / a con trato preferente.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. Se dispondrá medidas de accesibilidad, adecuación de infraestructura a la atención preferencial a los siguientes:

- Paciente que de manera permanente usa silla de ruedas
- Paciente que de manera permanente usan muletas o bastón
- Paciente con aparato de yeso en miembro inferior que dificulta su movilidad
- Paciente invidente (parcial o totalmente)
- Paciente con deterioro marcado de su funcionalidad
- Paciente adulto mayor
- Paciente gestante
- Paciente con niño en brazos
- Pacientes de emergencia

2. Estas disposiciones serán aplicadas en:

Unidad Funcional de Admisión, Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), Oficina de Economía, Servicio de Farmacia, Departamento de Apoyo al Diagnóstico, Servicio de Emergencia, Servicio de Hospitalización, Servicio de Consulta Externa, Departamento de Enfermería, Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente, Departamento de Salud Mental en Familia, Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento, Servicio de Odontología, Servicio de Trabajo Social, Departamento de Promoción de la Salud Mental, otros departamentos, oficinas y servicios asistenciales y administrativos, personal de vigilancia externa puerta de





acceso y 2.

3. Los jefes de las diferentes unidades, departamentos, oficinas y servicios adoptarán las medidas a fin de facilitar la atención preferencial de los usuarios mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

4. Se realizará la señalización de atención preferencial en los diferentes ambientes de la Unidad Funcional de Admisión, Servicio de Consulta Externa, Servicio de Hospitalización, Servicio de Emergencia, Departamento de Rehabilitación en Salud Mental, Servicio de Apoyo al Diagnóstico, Servicio de Apoyo al Tratamiento, Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento, Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente y otras áreas donde sea necesario.

5. Se realizará la difusión de la Ley N° 28683 – Ley de Atención Preferencial al usuario en la condición de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

6. Exonerar de la obligación de formar colas a los siguientes:

- Paciente que de manera permanente usa silla de ruedas
- Paciente que de manera permanente usan muletas o bastón
- Paciente con aparato de yeso en miembro inferior que dificulta su movilidad
- Paciente invidente (parcial o totalmente)
- Paciente con deterioro marcado de su funcionalidad
- Paciente adulto mayor
- Paciente gestante
- Paciente con niño en brazos
- Pacientes de emergencia

7. Consideraciones especiales

Paciente en agitación psicomotriz debe ser llevado a la emergencia por el personal.

Las orientadoras acompañarán a las personas adultas mayores y /o pacientes que necesitan asistencia.

8. Son consideradas como infracción a la Ley y sujetos a sanción lo siguiente:

- a) No brindar atención preferente a:





- Paciente que de manera permanente usa silla de ruedas
 - Paciente que de manera permanente usan muletas y bastón
 - Paciente con aparato de yeso en miembro inferior que dificulta su movilidad
 - Paciente invidente (parcial o totalmente)
 - Paciente con deterioro marcado de su funcionalidad
 - Paciente adulto mayor, paciente gestante
 - Paciente con niño en brazos
 - pacientes de emergencia.
- b) Omitir consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley de Atención Preferente.
- c) No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley y/u omitir publicarlas en el portal electrónico.
- d) No adecuar la infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
- e) No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de atención preferente.
- f) No llevar un registro de control de las sanciones que se impongan.
- g) No exonerar turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la Ley de Atención Preferente.
- h) Otros que establezca el reglamento de la Ley 28683.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

1. El público usuario preferencial queda exonerado de esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera que le corresponda según orden de llegada, evitando realizar cualquier tipo de cola o espera para la atención.
2. En situaciones de mayor afluencia de usuarios (as) preferenciales, se podrán habilitar las ventanillas regulares para la atención preferencial, sin necesidad de colocar las señaléticas correspondientes.
3. En situaciones de ausencia de usuarios (as) preferenciales, se podrá atender a los demás usuarios en la ventanilla de atención preferencial.
4. La Unidad Funcional de Admisión, PAUS, Caja, Cuentas corrientes, Servicio de Farmacia, Laboratorio, Servicio de Emergencia, Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento, Departamento de Salud Mental en Familia, Departamento de Enfermería, Servicio de Odontología, Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente, Psicología Diagnóstico, Servicio de Electroencefalograma, Servicio de Radiología, Departamento de Rehabilitación en Salud Mental y otras áreas deberán contar con una





ventanilla para la atención preferencial inmediata tanto para las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Sin embargo esta ventanillas podrá atender a todos los usuarios pero siempre priorizando la atención a los usuarios de trato preferencial en cumplimiento a la Ley 28683.

5. La publicación gráfica y referencial de la Ley de atención preferencial deberá estar colocada en una de las ventanillas de cada área de atención al usuario externo.
6. Se deberá sensibilizar y capacitar al personal sobre el cumplimiento de la Ley de Atención Preferencial.
7. Se deberá colocar mecanismos de soporte y ayuda al usuario con discapacidad para que pueda ingresar y salir fácilmente del Hospital Hermilio Valdizán.
8. Sobre la presentación de reclamos todo:
 - Paciente que de manera permanente usa silla de ruedas
 - Paciente que de manera permanente usan muletas y bastón
 - Paciente con aparato de yeso en miembro inferior que dificulta su movilidad
 - Paciente invidente (parcial o totalmente)
 - Paciente con deterioro marcado de su funcionalidad
 - Paciente adulto mayor, paciente gestante
 - Paciente con niño en brazos
 - pacientes de emergencia.

que considere haber sido maltratado o no exonerado del turno, podrán presentar su queja contra el personal que incumplió con su obligación de otorgar la atención preferente.

9. La queja será presentada dentro de las 24 horas de producido el hecho y ser dirigida a la Plataforma de Atención al Usuario, quien remitirá la misma al jefe responsable de la queja, a fin de que se inicie y dirija las investigaciones, cuyos resultados serán entregados al usuario en un plazo no mayor de 30 días.
10. De comprobarse responsabilidades e incumplimiento de la presente Directiva se dispondrá las medidas correctivas.

Para recordar :

Es importante tener en cuenta por todos los colaboradores de la institución que:

1. Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
2. Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.





3. Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
4. Mantener un trato de respeto con el usuario.
5. Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.

VIII. RESPONSABILIDADES

- ✓ El jefe de la Oficina de Estadística e Informática, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Economía, Servicio de Farmacia, Departamento de Apoyo al Diagnóstico, Servicio de Emergencia, Servicio de Consulta Externa, Departamento de Enfermería, y otros departamentos, oficinas y servicios asistenciales y administrativos deberán verificar la efectividad del funcionamiento de la atención preferencial respectivamente, quien a su vez gestiona la solución de algún problema que se pueda suscitar y hacer una llamada de atención si el caso lo amerita.
- ✓ La oficina de Relaciones Públicas e Imagen institucional verificará la publicación de letreros informativos de la atención preferencial.
- ✓ La oficina de Servicios Generales y Mantenimiento en coordinación con la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen institucional y la Oficina de Gestión de la Calidad, identificarán los lugares estratégicos para la publicación de los letreros informativos de la Ley de Atención Preferencial.
- ✓ El personal de la Plataforma de Atención al Usuario PAUS, de la Oficina de Gestión de la Calidad verificará el ordenamiento de las colas y cumplimiento de la atención preferencial en las ventanillas de atención al usuario externo.

