

N° 125-07/2020-HCLLH/SA



Resolución Directoral

Puente Piedra, 29 de Julio de 2020

VISTO:



El registro N° 02914, que contiene la Nota Informativa N° 055-06-2020-OPE-HCLLH, el Informe N° 049-06/2020-EP-OPE-HCLLH, de fecha 16 de junio de 2020, emitido por el Coordinador del Equipo de Planeamiento del Área de Planeamiento Estratégico del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), mediante el cual emite opinión favorable al presente Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Covid-19 y Otros Diagnósticos" del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz"; y el Informe Legal N° 143-2020-AL-HCLLH/MINSA; y

CONSIDERANDO



Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud, señala que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la Salud es de interés público. Por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señala en el Título III, Acceso a la Información Pública del Estado, Artículo 7°.- **Legitimación y Requerimiento Inmotivado:** Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la Administración Pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho. Artículo 10°.- **Información de Acceso Público:** Las entidades de la administración Públicas tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documento escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnéticos o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posición o bajo su control. Asimismo, para los efectos de esta Ley, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales;



Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, artículo 13° **Derecho a ser Informada sobre las condiciones y requisitos para el uso de los Servicios de Salud** "Toda persona tiene derecho a recibir información en forma veraz completa, oportuna con amabilidad y respeto, sobre las características del servicio (...).



//...

Resolución Ministerial N° 1312-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 101-MINSA/2020/DGIESP, Directiva Sanitaria que establece disposiciones para brindar información y acompañamiento psicosocial a pacientes hospitalizados con infección de COVID-19 y a sus familiares, y en cuyo Objetivos se establece lo siguiente: 2.1 Establece los procedimientos y los canales de comunicación dirigidos al paciente y al familiar autorizado, a fin de brindar la información sobre el estado de salud, evolución y atención de salud brindada al paciente hospitalizado diagnosticado con COVID-19;

Que, en atención al documento, Memorandum N° 141-06/2020-JUGC-HCLLH, emitido por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita Revisión, Aprobación y Proyección del "Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Covid-19 y Otros Diagnósticos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz";

Que, mediante el Informe N° 049-06/2020-EP-OPE-HCLLH, el Coordinador Equipo de Planeamiento del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, emite opinión favorable al Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Covid-19 y Otros Diagnósticos del HCLLH";

Que, resulta necesario aprobar el Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Covid-19 y Otros Diagnósticos", tiene como objetivo general mejorar el acceso de información a familiares de pacientes con COVID-19 y otros diagnósticos del Hospital Carlos Lanfranco LA Hoz;

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Administración, Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Legal del "Hospital Carlos Lanfranco la Hoz;

Que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 8° literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR, el Plan de Acción "Mejorar el Acceso a la Información a Familiares de Pacientes Covid-19 y Otros Diagnósticos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz", que consta de ocho (08) folios, que en documento se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- ENCARGAR, a la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, efectuar la supervisión y cumplimiento del Plan de Acción aprobado mediante la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR al Responsable de la Administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar efectuar la publicación de la presente Resolución en la Pagina Web del Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz".

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JFRT/JMLC/DRC/EER/EPM

Cc.

- Oficina de Administración
- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Asesoría Legal
- Archivo.





MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

2020



PLAN DE ACCION
MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACION
A FAMILIARES DE PACIENTES COVID-19 Y
OTROS DIAGNOSTICOS



"Mi trato es para ti, el mismo que quiero para mi"





INDICE

I. Introducción..... 3

II. Objetivo General..... 3

 Objetivo Específico..... 3

III. Base Legal..... 4

IV. Ámbito de aplicación..... 4

V. Disposiciones Específicas. 5

VI. Metodología 5

VII. Financiamiento..... 6

VIII. Recursos y especificaciones técnicas..... 6

IX. Organización..... 6

X. Anexos..... 8





I.- Introducción.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Ley que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, toda persona o sus representante, entiéndase familiares, tienen derecho a la información sobre su enfermedad. Este derecho no se restringe por la declaración del estado de emergencia sanitaria nacional frente al Covid-19.

Nuestra Institución, viene enfrentando la Emergencia Sanitaria presentada a nivel Mundial por la COVID-19; y ante ello algunas de nuestras actividades programadas dentro del Plan Anual de la Unidad de Gestión de la Calidad 2020, tendrán que ser reestructuradas pensando siempre en la atención con calidad y la Satisfacción del usuario sin dejar de lado el trato HUMANIZADO.



Una de las quejas más frecuentes del sistema de Salud es precisamente la pérdida del trato humano, la falta de atención y empatía con nuestros usuarios; en nuestra Institución en estos dos últimos meses se ha incrementado las quejas mediante vías telefónica por parte de la Superintendencia Nacional de Salud –SUSALUD a consecuencia de la crisis ocasionada por la Covid -19 ; actualmente no hemos realizando el monitoreo ni implementado mecanismos que brinden información a nuestros usuarios con referencia a los pacientes hospitalizados por Covid-19 y atención en general.



Por ello, que en medio del actual estado de aislamiento social obligatorio, que limita el desplazamiento y ante el riesgo de generar nuevos contagios por coronavirus, la Unidad de Gestión de la Calidad ha elaborado el Plan de Acción de Mejora enfocado en brindar información de manera oportuna, segura, confiable y sobre todo ofrecer la tranquilidad a los familiares de pacientes COVID -19 y con otros diagnósticos que se encuentran hospitalizados en nuestra Institución.

El presente Plan de acción, es un Instrumento que nos permitirá cumplir con nuestros objetivos específicos implementando procedimientos que nos ayude a continuar brindando una atención calidad en tiempo de crisis.



Para poder cumplir con la estrategia planteadas es necesario fortalecer las capacidades técnicas y operativas de personal que se encuentre involucrado y poner en marcha la estrategia que nos lleve a garantizar las prestaciones de salud con Calidad y Calidez.

II.- Objetivo General.

Mejorar el acceso de Información a familiares de Pacientes con COVID- 19 y otros diagnósticos del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

Objetivo Específico:

- Organizar y planificar la implementación del Sistema de Acceso a la Información.





- Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la información de las prestaciones médicas de pacientes hospitalizados en área COVID y otros diagnósticos.
- Impulsar la participación de trabajo en equipo a través de mecanismos para la recolección de Información, mensajes sencillos y precisos.

III. Base Legal.

- Ley 26842. Ley General de Salud.
- Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y el Reglamento de Organización y Funciones DS. N° 008-2017-SA-MINSA modificado por DS N° 011-2017-SA.
- Ley N° 29414 que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- RM 519-2006/MINSA - Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
- RM 727-2009/MINSA - Política Nacional de Calidad en Salud.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley N° 27927, que modifica la Ley N° 27806.
- 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 - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
- D.S 002-2019-SA que aprueba el 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 Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas



IV. Ámbito de Aplicación.

El presente Plan de acción elaborado por la Gestión de la Calidad 2020 es de aplicación en todas las unidades orgánicas y funcionales del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, comprende a todos los servicios de salud ofrecidos a los usuarios en tiempo de crisis.





V.- Disposiciones Específicas.

- **Implementar el sistema de acceso a la información**

O.E. 1: Elaboración e implementación del Plan de Acción

- Aprobación del Plan de Acción: "Mejorar el acceso de información a familiares de pacientes COVID – 19 y otros diagnósticos".

O.E. 2: Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la información de las prestaciones médicas de pacientes hospitalizados en área COVID y otros diagnósticos

- Implementar la Telecomunicación con los Usuarios y familiares de pacientes mediante una línea telefónica asignada a la unidad de Calidad el mismo que estará disponible para brindar información a los usuarios sobre consultas de pacientes hospitalizados en área COVID y otros servicios en los horarios establecidos, dicha actividad estará a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad.
- Se implementará la Telecomunicación con los usuarios, la misma que facilitará medir la satisfacción y el buen trato, permitiendo conocer cuáles son las quejas más frecuentes en tiempo de crisis generado por Covid- 19.
- Esta acción de Mejora permitirá Brindar información oportuna a SUSALUD de las quejas y reclamos que hayan sido canalizados por ese medio de forma inmediata.
- Difundir mediante afiches y/o Banner la Telecomunicación con los usuarios y que estos pueden contactarnos vía telefónica y/o Whatsapp en horarios establecidos para facilitar el acceso a la Información.
- Desarrollar un APP que facilitaría el acceso de información a usuarios en cuanto atención y /o procesos médicos.

O.E. 3: Impulsar la participación de trabajo en equipo a través de mecanismos para la recolección de Información, mensajes sencillos y precisos.

- Reunión de coordinación vía telefónica y otros medios que sean necesarios con los jefes de departamentos y servicios del HCLLH inmersos en la atención a Pacientes Covid-19.
- Remitir información solicitada al número telefónico asignado a la unidad de Gestión de la Calidad para brindar información.
- Comprometer y concientizar al personal asistencial en brindar información de pacientes hospitalizados para mejorar el acceso a la información, pensando siempre en el trato digno y humanizado.





VI.- Metodología.

Metodología planteada es virtual, mediante Vía telefónica y medios que permitan comunicarnos con los usuarios sin el acercamiento físico: Telefonía móvil, Whatsapp, correo electrónico y Libro de Reclamaciones en Salud Virtual.

VII.- Financiamiento:

FINANCIAMIENTO Específica de Gasto (Partida)	Monto
Clasificador de Gasto 2.6 3.2 33	S/. 4000.00
Clasificador de Gasto 2.3 199 114	S/. 600.00
TOTAL	S/. 4600.00



El presupuesto intervendrá en la Meta Mnemónico 0084; Cadena Funcional 20.006.0011.9001.3999999.5000005, FF/Rb: 2/09 – RD

VIII.- Requerimiento.

8.1 Recursos:

EQUIPOS REQUERIDOS		
FECHA	EQUIPO	CANTIDAD
01/07/20	Equipo Móvil cualquier operador	02
MATERIALES REQUERIDOS		
FECHA	EQUIPO	CANTIDAD
01/07/20	Banner Informativo – Afiche	03



8.2 Especificaciones Técnicas de Requerimiento

La Unidad de Gestión de la Calidad, solicita la adquisición de un equipo Móvil de cualquier operador para recibir las llamadas de los usuarios que soliciten información sobre temas relacionados con sus pacientes que se encuentren hospitalizados por COVID -19 u otro diagnóstico.



IX.- Organización

- ✓ **Dirección Ejecutiva**
MC. Jorge Fernando Ruiz Torres
- ✓ **Director Adjunto**
MC. Riner Jesús Porlles Santos
- ✓ **Jefe de la Dirección de Administración:**
Eco. José Manuel Lindo Castro





- ✓ **Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad:**
CPC. Elizabeth Erika Elías Rodríguez
- ✓ **Responsable de la Of. Plataforma de Atención al Usuario:**
Abog. Elisa Virginia Velásquez Jordán
- ✓ **Equipo Técnico de la Unidad de Gestión de la Calidad:**
 - Lic. Paula Zamora Ruiz
 - Lic. Norma Baez Tafur
 - MC. Hairo André Dedios Solís
 - Lic. Víctor Silva Espinoza
 - Téc. Adm. Jackson Pita Zegarra
 - Téc. Adm. Fiorella Yaringaño Tabraj



X.- Anexos





Anexo 01: Cronograma de Actividades

OBJETIVO GENERAL: Mejorar el acceso de Información a familiares de pacientes con Covid-19 y otros diagnósticos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META							RESPONSABLE	
				JUN	JUL	AGS	SET	OCT	NOV		DIC
Elaboración e Implementación del Plan de Acción	Elaboración y aprobación con Resolución Directoral el Plan de Acción "Mejorar el Acceso de Información a Familiares de Pacientes Covid-19 y otros diagnósticos".	Resolución Directoral	1	X							Unidad de Gestión de la Calidad
	Difusión del Plan de Implementación del Plan de Acción "Mejorar el Acceso de Información a Familiares de Pacientes Covid-19 y otros diagnósticos" a los trabajadores del HCLLH.	Plan de Trabajo vía correo electrónico	1		X						Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la información de las prestaciones médicas de pacientes hospitalizados en área COVID y otros diagnósticos	Implementar la Telecomunicación con los Usuarios y familiares de pacientes mediante una línea telefónica asignada a la Unidad de Calidad el mismo que estará disponible para brindar información a los usuarios sobre consultas de pacientes hospitalizados en área COVID y otros servicios en los horarios establecidos, dicha actividad estará a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad.	Informe	6		X	X	X	X	X	X	Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
	Difundir mediante afiches y/o Banner la Telecomunicación con los usuarios y que estos pueden contactarnos vía telefónica y/o Whatsapp en horarios establecidos para facilitar el acceso a la Información	Acta	3		X		X			X	Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
	Desarrollar un APP que facilitaría el acceso de información a usuarios en cuanto atención y/o procesos médicos	Aplicativo	1		X						Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
Impulsar la participación de trabajo en equipo a través de mecanismos para la recolección de información, mensajes sencillos y precisos.	Reunión de coordinación vía telefónica y otros medios que sean necesarios con los jefes de departamentos y servicios del HCLLH inmersos en la atención a Pacientes Covid-19	Informe	6		X	X	X	X	X	X	Plataforma de Atención al Usuario (PAU) - Unidad de Estadística e Informática
	Permitir información solicitada al número telefónico asignado a la Unidad de Gestión de la Calidad para brindar información	Informe	6		X	X	X	X	X	X	Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
	Comprometer y concientizar al personal asistencial en brindar información de pacientes hospitalizados para mejorar el acceso a la información, pensando siempre en el trato digno y humanizado	Acta	6	X	X	X	X	X	X	X	Plataforma de Atención al Usuario (PAU)

