

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1696

Lima, 11 NOV. 2019

-GG-ESSALUD-2019

14 NOV 2019

RECEBIDO

HORA

12:16

VISTOS:

La Carta N° 2661-GCPS-ESSALUD-2019 e Informe Técnico N° 51-GPNAIS-GCPS-ESSALUD-2019, de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud; la Carta N° 7689-GCPP-ESSALUD-2019 e Informe Técnico N° 305-GOP-GCPP-ESSALUD-2019, de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, y la Carta N° 4266 -GCAJ-ESSALUD-2019 e Informe N° 629 -GNAA-GCAJ-ESSALUD-2019, de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el numeral 1.2 del artículo 1 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, ESSALUD tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos;

Que, el literal e) del artículo 2 de la Ley N° 27056 establece como una de las funciones de ESSALUD, formular y aprobar sus reglamentos internos, así como otras normas que le permitan ofrecer sus servicios de manera ética, eficiente y competitiva;

Que, en el artículo 15 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, modificada por la Ley N° 29414, se desarrollan distintos derechos concernientes a la salud individual, relacionados al acceso a los servicios de salud, acceso a la información, atención y recuperación de la salud, y consentimiento informado;

Que, sobre el acceso a la información, en el literal a) del numeral 15.2 del artículo 15 en mención se señala que toda persona tiene derecho a: "(...) ser informada adecuada y oportunamente de los derechos que tiene en su calidad de paciente y de cómo ejercerlos, tomando en consideración su idioma, cultura y circunstancias particulares (...)"

Que, en el primer párrafo del artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se menciona que: "Toda persona tiene derecho a ser informada adecuada y oportunamente de los derechos que tiene en calidad de persona usuaria de los servicios de salud y de cómo ejercerlos, sin ser discriminada por motivo de origen, etnia, sexo, género, idioma, religión, opinión, condición económica, orientación sexual, o discapacidad";

Que, con Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017, se aprobó la Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017, "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD", con el objetivo de establecer las normas y procedimientos para la formulación, aprobación, publicación y actualización de las Directivas que rigen la gestión del Seguro Social de Salud – ESSALUD; y mediante Resolución de Gerencia General N° 1205-GG-ESSALUD-2019, se modificó el Anexo N° 01 de la Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017, en el cual se contempla el "Esquema de Directiva y Pautas Generales" para la elaboración de una Directiva;

Que, el artículo 158 del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y modificatorias, señala que la Gerencia Central de Prestaciones de Salud es el órgano de línea encargado de elaborar, proponer, monitorear y

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud
www.essalud.gob.pe

JUAN VARGAS SÁNCHEZ
FECUNDARIO SUPLENTE
RESOL N° 211-GG-ESSALUD-2019

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesus María
Lima 11 – Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°

1696

-GG-ESSALUD-2019

evaluar el cumplimiento de las políticas, normas y estrategias relacionadas con la atención integral de salud que se brindan a los usuarios a través de las IPRESS propias, de terceros y otras modalidades, así como en salud ambiental, seguridad y salud en el trabajo y medicina complementaria, en el marco de las normas sectoriales;

Que, con Carta e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Prestaciones de Salud propone el proyecto de "Directiva que regula las disposiciones para la atención de las solicitudes de información asistencial médica de pacientes hospitalizados en ESSALUD", el cual tiene como objeto establecer las disposiciones para materializar el derecho del paciente hospitalizado en ESSALUD a que se atienda su solicitud, o la de su familiar o representante, de acceder a su información asistencial general, así como la médica y que ésta sea veraz, clara, completa y oportuna. Asimismo, la referida propuesta de Directiva tiene como finalidad lograr que el paciente hospitalizado, su familiar o su representante reciba información veraz, clara, completa, así como congruente con sus características socioculturales;

Que, mediante Carta e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto evalúa y concluye que la propuesta de Directiva formulada por la Gerencia Central de Prestaciones de Salud se encuentra adecuado a lo normado en la Directiva de Gerencia General N° 002-GG-ESSALUD-2017, "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD";

Que, con Carta e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Asesoría Jurídica encuentra viable el trámite de aprobación del proyecto de "Directiva que regula las disposiciones para la atención de las solicitudes de información asistencial médica de pacientes hospitalizados en ESSALUD", al encontrarse elaborado conforme a la Directiva de Gerencia General N° 002-GG-ESSALUD-2017, y resultar concordante con la Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias, y con el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA; siendo el sustento de su contenido técnico competencia de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, de acuerdo a las funciones establecidas en el Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD y modificatorias;

Que, conforme a lo señalado en el literal b) del artículo 9º de la Ley N° 27056, es competencia del Gerente General dirigir el funcionamiento de la Institución, emitir las directivas y los procedimientos internos necesarios, en concordancia con las políticas, lineamientos y demás disposiciones del Consejo Directivo y del Presidente Ejecutivo;

Con los vistos de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, de la Gerencia Central de Operaciones, de la Gerencia Central de Atención al Asegurado, de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, y de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica; y,

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas;

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** la Directiva de Gerencia General N° 26 -GCPS-ESSALUD-2019 V.01 "Directiva que regula las disposiciones para la atención de las solicitudes de información asistencial médica de pacientes hospitalizados en ESSALUD", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.
2. **DISPONER** que la Gerencia Central de Prestaciones de Salud se encargue de la difusión, evaluación del impacto y brinde asistencia técnica en el contexto de su competencia para la implementación del documento técnico aprobado mediante la presente Resolución.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 – Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000

JUAN MIGUEL VARGAS VARELA
GERENTE
RESOLUCIÓN N° 1696
RECEPCIONADO EN LA DIRECCIÓN
DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

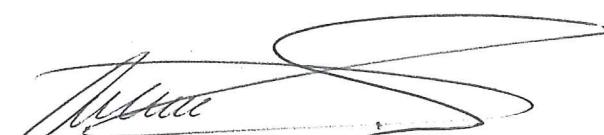
RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N°

1696

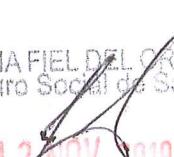
-GG-ESSALUD-2019

3. **DISPONER** que la Gerencia Central de Operaciones controle y supervise la aplicación del documento técnico aprobado mediante la presente Resolución, en el contexto de la evaluación del desempeño de las redes y el acompañamiento y asistencia técnica en la aplicación de los mecanismos de asignación de recursos.
4. **DISPONER** que la Gerencia Central de Atención al Asegurado monitoree el nivel de satisfacción del asegurado, familiar o representante del paciente hospitalizado en lo que respecta a la información recibida de los profesionales de la salud, así como, aplicar y evaluar la información mencionada de acuerdo al documento técnico aprobado en el numeral 1 de la presente Resolución.
5. **DISPONER** que los Órganos Centrales, Órganos Desconcentrados y Órganos Prestadores Nacionales que conforman el Seguro Social de Salud - ESSALUD, en el ámbito de sus competencias, adopten las acciones que resulten necesarias para la difusión, implementación y cumplimiento de la Directiva aprobada por la presente Resolución.
6. **ENCARGAR** a la Secretaría General la publicación de la presente Resolución en el Compendio Normativo del Seguro Social de Salud – ESSALUD.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE


ALFREDO R. BARREDO MOYANO
GERENTE GENERAL
ESSALUD

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
 Seguro Social de Salud


12 NOV 2019

JUAN VARGAS SÁNCHEZ
 FECHA DE FIRMA: 12 NOV 2019
 RESOL N° 1696-GG-ESSALUD-2019



DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 26 -GCPS -ESSALUD-2019 V.01

DIRECTIVA QUE REGULA LAS DISPOSICIONES PARA LA
ATENCION DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACION ASISTENCIAL
MEDICA DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN ESSALUD

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FECHA Y FIRMA
Elaborado por:	Dr. César Carreño Díaz	Gerente Central de Prestaciones de Salud		GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES DE SALUD V.Bº C. CARREÑO D. S. Gerente Central
Revisado por:	Ing. William Cuba Arana	Gerente Central de Planeamiento y Presupuesto		GERENCIA CENTRAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO V.Bº Ing. W. CUBA A. G. Central
Revisado por:	Renzo Kenneth Zárate Miranda	Gerencia Central de Asesoría Jurídica		GERENCIA CENTRAL DE ASESORÍA JURÍDICA V.Bº R. ZÁRATE M. G. Central
Aprobado por:	Dr. Alfredo Barredo Moyano	Gerente General		GERENCIA CENTRAL DE ASSESSORIA JURIDICA V.Bº A. BARREDO M. G. Central

ÍNDICE

CAPITULO I

DISPOSICIONES INICIALES

Objeto	3
Finalidad	3
Marco normativo	3
Ámbito de aplicación	4
Definiciones	4

CAPITULO II

ÓRGANOS RESPONSABLES

5

CAPITULO III

DISPOSICIONES

5

ANEXOS

Anexo Nº 1	Proceso de entrega de información asistencial al familiar o representante del paciente hospitalizado	8
Anexo Nº 2	Encuesta de satisfacción	9
Anexo Nº 3	Carta de derechos y deberes de los asegurados y sus derechohabientes del Seguro Social de Salud - ESSALUD	11



CAPÍTULO I

DISPOSICIONES INICIALES

Artículo 1. Objeto

Establecer las disposiciones para materializar el derecho del paciente hospitalizado en ESSALUD a que se atienda su solicitud, o la de su familiar o representante, de acceder a su información asistencial general, así como la médica y que ésta sea veraz, clara, completa y oportuna.

Artículo 2. Finalidad

La presente Directiva tiene como finalidad lograr que el paciente hospitalizado, su familiar o su representante reciba información veraz, clara, completa y oportuna, así como congruente con sus características socioculturales.

Artículo 3. Marco Normativo

1. Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD) y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-99-TR y modificatorias.
2. Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA y modificatorias.
3. Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias.
4. Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA y modificatoria.
5. Decreto Legislativo N° 559, que aprobó la Ley de Trabajo Médico.
6. Decreto Supremo N° 013-2006-SA que aprobó el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, y modificatoria.
7. Resolución Ministerial N° 489-2005/MINSA, que aprobó la NTS N° 031-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de los Servicios de Cuidados Intensivos e Intermedios".
8. Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA, que aprobó la NTS N° 042-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia".
9. Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprobó la NTS N° 050 -MINSA/DGSP-V.02. "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
10. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 307-PE-ESSALUD-2011, que aprobó la Directiva N° 001-PE-ESSALUD-2011, "Organización del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente en los Servicios de Salud en el Seguro Social de Salud-ESSALUD".
11. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 690-PE-ESSALUD-2012 que aprobó el texto de la "Carta de los Derechos y Deberes de los Asegurados de ESSALUD".
12. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 que aprobó el Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD y modificatorias.
13. Resolución de Gerencia General N° 665-GG-ESSALUD-2002, que aprobó la Directiva N° 008-GG-ESSALUD-2002, "Normas para la Hospitalización de pacientes en los Centros Asistenciales del Seguro Social de Salud".
14. Resolución de Gerencia General N° 464-GG-ESSALUD-2011, que aprobó la Directiva N° 010-GG-ESSALUD-2011, "Normativa para la Organización y Funcionamiento del Sistema de Emergencias y Urgencias del Seguro Social de Salud – ESSALUD".
15. Resolución de Gerencia General N° 1739-GG-ESSALUD-2011, que aprueba la Directiva N° 028-GG-ESSALUD-2011, "Normas para las Prestaciones Asistenciales en los Servicios de Cuidados Intensivos e Intermedios en las Redes Asistenciales y Órganos Desconcentrados del Seguro Social de Salud - ESSALUD".



16. Resolución de Gerencia General N° 1471-GG-ESSALUD-2013, que aprobó la Directiva N° 018-GG-ESSALUD-2013, "Definición, características y funciones generales de los establecimientos de salud del Seguro Social de Salud (ESSALUD)".
17. Resolución de Gerencia General N° 995-GG-ESSALUD-2013, que aprobó el concepto de "Áreas Críticas", y modificatoria.
18. Resolución de Gerencia General N° 1008-GG-ESSALUD-2014, que aprobó la Directiva de Gerencia General N° 012-GG-ESSALUD-2014, "Programación de las Actividades Asistenciales de los Profesionales y No Profesionales del Seguro Social de Salud-ESSALUD" y modificatorias.
19. Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017, que aprobó la Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017 "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD" y modificatoria.

Artículo 4. Ámbito de aplicación

La presente Directiva se aplica a las IPRESS de ESSALUD que cuentan con servicios de hospitalización o internamiento en la que se incluye los servicios de Áreas Críticas a nivel nacional.

Artículo 5. Definiciones

5.1. Áreas críticas:

Son aquellas unidades de trabajo destinadas al tratamiento de pacientes con compromiso agudo y severo de su equilibrio interno o de usuarios que enfrentan una situación que pone en grave riesgo su vida o su salud; así como unidades de trabajo que permiten la protección de órganos o tejidos con fines de trasplante. Todas ellas cuentan con personal altamente especializado e incorporan equipos, materiales e insumos de alta tecnología compleja.

Las Áreas Críticas con hospitalización o sala de observación comprenden los servicios de emergencia, unidades de cuidados intensivos, unidad de cuidados intermedios, unidad de vigilancia intensiva, unidad de cuidados coronarios, unidad de cuidados neuroquirúrgicos, unidad de quemados, unidad de hemorragia digestiva, unidad de trasplante, entre otros.

5.2. Información asistencial general:

Es el conjunto de datos brindados por la enfermera o trabajador social al ingreso del paciente, o a sus representantes, a efectos de orientarlos. Comprende horarios de visita, información sobre manejo de los pasos de visita, recomendaciones para el familiar o representante, interrogantes habituales, consejos de enfermería, medidas de bioseguridad y restricciones para el ingreso.

5.3. Información asistencial médica:

Es el conjunto de datos acerca del estado, evolución y pronóstico de la condición clínica del paciente basado en las herramientas clínicas, de laboratorio e imagenología disponibles hasta ese momento y generados como consecuencia de un proceso realizado por el médico tratante a cargo de un paciente específico y/o el médico de turno en el servicio en los establecimientos de ESSALUD.

5.4. Paciente hospitalizado:

Es aquel paciente que está internado en una IPRESS de ESSALUD, por diversas razones, incluyendo aquellos que se encuentran en Áreas Críticas.

5.5. Representante del paciente:

Es el familiar o representante legal del paciente, en concordancia con el artículo 5 del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.





CAPÍTULO II

ORGANOS RESPONSABLES

La implementación de la Directiva implica la realización de actividades de difusión, capacitación y asistencia técnica que, en el ámbito de sus competencias, se encuentra a cargo de las siguientes áreas:

Artículo 6. Gerencia Central de Prestaciones de Salud.

Difunde, evalúa el impacto y brinda asistencia técnica en el contexto de su competencia para la implementación de la presente directiva.

Artículo 7. Gerencia Central de Operaciones

Controla y supervisa la aplicación de la presente norma, en el contexto de la evaluación del desempeño de las redes y el acompañamiento y asistencia técnica en la aplicación de los mecanismos de asignación de recursos.

Artículo 8. Gerencia Central de Atención al Asegurado

Monitorea el nivel de satisfacción del asegurado, familiar o representante del paciente hospitalizado en lo que respecta a la información recibida de los profesionales de la salud; asimismo, aplica y evalúa la información mencionada de acuerdo a la directiva.

Artículo 9. Gerente de Redes Prestacionales/ Asistenciales

Conduce la gestión de la Red Prestacional/ Asistencial, en el marco de las políticas y normas vigentes, y supervisar la implementación de lo establecido en la presente Directiva.

Artículo 10. Gerentes /Directores de Establecimiento de Salud

Conduce la implementación, el control y el seguimiento de los procesos de atención en la información asistencial a familiares o representantes del paciente hospitalizado según ámbito de competencias.

Artículo 11. Jefe de Departamento y/o Servicio

Elabora y actualiza la programación asistencial de su ámbito de competencia a fin de cumplir con la información asistencial a familiares o representantes de pacientes hospitalizados.

CAPITULO III

DISPOSICIONES

Artículo 12. Información asistencial general

12.1. La información es brindada por la enfermera o trabajadora social al ingreso del paciente hospitalizado, o su representante, a efectos de orientarlos debidamente y comprende lo siguiente:

- 12.1.1. La enumeración de los derechos del paciente.
- 12.1.2. Los horarios de visita.
- 12.1.3. El manejo de los pases de visita.
- 12.1.4. Las recomendaciones generales para el familiar o representante respecto al cuidado del paciente.
- 12.1.5. Atención a las interrogantes habituales de acuerdo a competencias.
- 12.1.6. Los consejos de enfermería.
- 12.1.7. Las medidas de bioseguridad.
- 12.1.8. Las restricciones para el ingreso.

12.2. La información asistencial general del paciente hospitalizado es esencialmente verbal.

Artículo 13. Información asistencial médica

13.1. La información acerca del paciente hospitalizado es brindada por el médico perteneciente al servicio de hospitalización incluyendo las Áreas Críticas, designado por el Jefe de Servicio. La información asistencial médica comprende lo siguiente:

- 13.1.1. Estado de salud actual del paciente.
- 13.1.2. Diagnóstico del paciente.
- 13.1.3. Interpretación de los resultados de los procedimientos y exámenes practicados.
- 13.1.4. Pronóstico del paciente.
- 13.1.5. Riesgos y/o complicaciones.
- 13.1.6. Plan de trabajo médico.

13.2. La información asistencial médica al egreso o alta es proporcionada por el médico y, de considerarlo pertinente, otro profesional de la salud el día en que se produce el alta del paciente. La información mínima que se entrega debe ser la siguiente:

- 13.2.1. Indicaciones médicas, en forma comprensible.
- 13.2.2. Si el paciente va a requerir reposo.
- 13.2.3. El régimen nutricional a seguir y por cuanto tiempo.
- 13.2.4. Los medicamentos (frecuencia y forma de tomarlos). Se debe asegurar que el paciente comprenda adecuadamente la prescripción médica.
- 13.2.5. Cuidados especiales que el paciente debe seguir.
- 13.2.6. Control post-alta. Se debe señalar fecha de la cita a consulta y/o referencia a otro nivel de atención.
- 13.2.7. Otros de acuerdo a patología.

13.3. La información asistencial médica del paciente hospitalizado es esencialmente personalizada y verbal.

Artículo 14. Identificación del representante del paciente

14.1. El personal de admisión de la IPRESS de ESSALUD debe verificar la condición de representante del paciente mediante el documento nacional de identidad o cualquier otro medio idóneo para tal efecto.

14.2. En los diferentes servicios de hospitalización de la IPRESS de ESSALUD se debe llevar un registro de los familiares o representantes del paciente a los que se brinda información.

Artículo 15. Horarios en que se brinda información asistencial médica a pacientes hospitalizados que no se encuentren en los servicios de emergencia de la IPRESS

15.1. La entrega de la información asistencial médica se lleva a cabo de lunes a domingo de 11:00 a 12:00 y 16:00 a 17:00 horas del día. Cada IPRESS puede incrementar estos rangos de tiempo de acuerdo al número de camas y/o recursos disponibles.

15.2. El horario, puede ser modificado de acuerdo a la realidad de cada región, en que se brinda información asistencial médica a los pacientes, o a sus representantes, y es publicado en la IPRESS de manera que sea visible.

Artículo 16. Oportunidad en que se brinda información asistencial médica en los servicios de emergencias de las IPRESS

16.1. En los servicios de emergencias de las IPRESS se debe asegurar que haya un médico informante que atienda las solicitudes de información del paciente y/o sus representantes.



16.2. La información asistencial médica que se brinda en los servicios de emergencias de las IPRESS es esencialmente verbal.

Artículo 17. Lugar en que se brinda la información asistencial médica para pacientes hospitalizados y en los servicios de emergencias de las IPRESS

17.1. La información se brinda en el área administrativa correspondiente de los diferentes servicios de hospitalización y/o Áreas Críticas con internamiento.

17.2. Dicha área administrativa cuenta con lo siguiente:

- 17.2.1. Una zona de Información dentro del servicio de hospitalización.
- 17.2.2. Una zona de Espera de los familiares o representantes

Artículo 18. Supervisión y evaluación del impacto

18.1 Supervisión del cumplimiento de la presente Directiva

18.1.1. El Jefe de Departamento y/o Jefe de Servicio de las áreas de hospitalización de una IPRESS de ESSALUD monitorea y supervisa diariamente la entrega de información de los pacientes hospitalizados a sus familiares y/o representantes.

18.1.2. El Jefe de Servicio reporta el cumplimiento de la información a los familiares o representantes de los pacientes hospitalizados a la autoridad máxima de la IPRESS, la cual a su vez informa a la Red Prestacional / Asistencial y a su vez a la Gerencia Central de Operaciones, según corresponda.

18.2. Encuesta de satisfacción a los representantes de los pacientes

18.2.1. La aplicación de la Encuesta de satisfacción es responsabilidad de los representantes de la Gerencia Central de Atención al Asegurado y se realiza con una frecuencia semestral en el año calendario y con un puntaje de aprobación mayor de 80, según formato incluido en el Anexo 2.

18.2.2. Dicha Gerencia Central además es la encargada de recopilar dicha información y elaborar propuestas de mejora en base a ella.

18.3. Casillas de sugerencias

Las Casillas de Sugerencias tienen como objetivo recoger las observaciones o percepciones de los pacientes hospitalizados, así como de sus representantes, con el fin de proveer información que sirva para proponer mejoras o corregir problemas que puedan producirse.

18.3.1. Las sugerencias de las casillas son recolectadas mensualmente por la IPRESS en coordinación con la Gerencia Central de Atención al Asegurado.

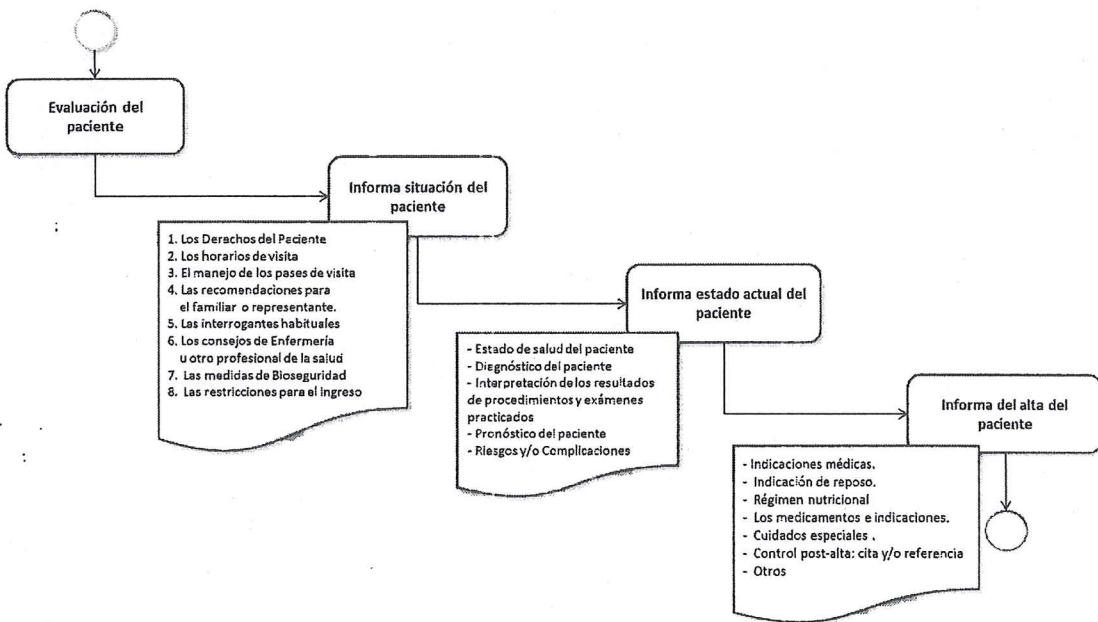
18.3.2. La Gerencia Central de Atención al Asegurado es la encargada de recopilar la información, analizarla y elaborar las propuestas de mejora que corresponda.

18.4. Propuesta de mejora en base a la encuesta de satisfacción y casilla de sugerencias

18.4.1. La encuesta de satisfacción y casilla de sugerencias se realiza para optimizar la efectividad y la eficiencia en la entrega de información a los pacientes hospitalizados, así como de sus representantes, a través de controles periódicos, a fin de materializar el derecho del paciente hospitalizado a que se atienda su solicitud, o la de su representante o familiar, de acceder a su información asistencial médica y que esta sea veraz, clara, completa y oportuna.

ANEXO N.º 1
PROCESO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN ASISTENCIAL AL FAMILIAR O REPRESENTANTE DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

Servicio Hospitalización - Áreas Críticas	AREA DE INFORME	
Equipo Multidisciplinario	Enfermera / Trabajadora Social	Médico
	INFORMACIÓN ASISTENCIAL GENERAL	
	Frecuencia: Diario	Frecuencia: Diario Al Alta del paciente





ANEXO N.º 2
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN*

Instrucciones: Sírvase marcar (x) la respuesta que considere correcta o adecuada.

- 1. Al ingreso al servicio de hospitalización, la información que se le brindó sobre el paciente resultó:**
 - a) Bastante comprensible
 - b) Muy comprensible
 - c) Comprensible
 - d) Poco comprensible
 - e) No comprensible

- 2. ¿Cuándo ingresó el paciente al servicio de hospitalización le brindaron información sobre horarios de visita, derechos del paciente, medidas de bioseguridad, entre otros?**
 - a) Sí
 - b) No

- 3. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de la información que se le brindó en el servicio de hospitalización?**
 - a) Excelente
 - b) Muy bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) Malo

- 4. ¿Considera que el personal asistencial le proporcionó información veraz, completa y oportuna?**
 - a) Sí, siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Pocas veces
 - e) Nunca

- 5. ¿Cómo considera la comunicación con el personal asistencial (médico, enfermera u otro profesional de la salud)?**
 - a) Excelente
 - b) Muy buena
 - c) Buena
 - d) Regular
 - e) Mala

- 6. ¿Qué le parece el horario en que se le ha brindado información sobre el paciente?**
 - a) Excelente
 - b) Muy bueno
 - c) Bueno
 - d) Regular
 - e) Malo



7. ¿Cómo considera que el servicio de hospitalización recoge sus sugerencias?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Malo

Instrucciones:

Sírvase calificar, según corresponda, a los profesionales de la salud que le brindaron información sobre su paciente. Considere que 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta y que debe colocar N/C cuando el ítem no corresponda a su caso.

Atención del Médico de hospitalización. -

ÍTEM	1	2	3	4	5	N/C
Rapidez en la atención						
Trato cordial						
Trato Humano						
Respuesta Satisfactoria						



Atención Enfermera/Obstetriz de hospitalización. -

ÍTEM	1	2	3	4	5	N/C
Rapidez en la atención						
Trato cordial						
Trato Humano						
Respuesta Satisfactoria						



Atención de Trabajadora Social. -

ÍTEM	1	2	3	4	5	N/C
Rapidez en la atención						
Trato cordial						
Trato Humano						
Respuesta Satisfactoria						

* Elaboración propia



ANEXO 3. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASEGURADOS Y SUS DERECHOHABIENTES DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD

DERECHOS

1. Acceder a las prestaciones asistenciales, económicas y sociales que ofrece ESSALUD de forma oportuna y en condiciones de calidad, confiabilidad y oportunidad, con respecto a su derecho a la privacidad e intimidad.
2. Recibir atención inmediata en situación de emergencia médica, quirúrgica, obstétrica y/o psiquiátrica.
3. Recibir buen trato por el personal asistencial, administrativo y de apoyo, considerando el trato preferente a mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores y menores de edad.
4. Recibir atención médica de calidad, por profesionales de la salud debidamente capacitados y certificados, recibiendo tratamientos cuya eficacia y mecanismos hayan sido científicamente comprobados o cuyas reacciones adversas o efectos colaterales hayan sido advertidos al usuario.
5. Conocer la identidad del trabajador administrativo, asistencial o de apoyo que le está brindando el servicio.
6. A recibir en términos comprensibles información completa, veraz y oportuna sobre su enfermedad incluyendo el diagnóstico, pronóstico, alternativa de tratamiento y/o procedimiento administrativo que requiera. Asimismo, sobre riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se le prescriban y administren.
7. A expresar su consentimiento informado, libre y voluntario cuando acepte cualquier procedimiento, prueba, exploración, tratamiento para lo cual debe ser informado de manera completa de los beneficios, complicaciones o eventos negativos que pudieren presentarse como consecuencia del acto médico, así como deberá expresar su consentimiento para su exhibición con fines docentes.
8. A ser informados de los trámites y procedimientos administrativos y los procesos asistenciales de ESSALUD que necesiten o de los que formen parte.
9. A formular reclamos de manera individual o colectiva, cuando sus derechos no son respetados, haciendo uso de los mecanismos de participación ciudadana. Asimismo, al ejercicio de los derechos de acceso a la información y petición para que ESSALUD responda a sus inquietudes, solicitudes, sugerencias, reclamos, etc.
10. A que en los establecimientos de ESSALUD se cumpla con lo establecido en la Ley N° 26842, Ley General de Salud; Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud; y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

DEBERES

1. Registrar y mantener actualizados los datos de su identidad como requisito fundamental para el acceso a los servicios.
2. Presentar su documento de identidad al momento de acceder a los servicios de ESSALUD, excepto en situación de emergencia, en cuyo caso se acreditará la identidad luego de la atención brindada.



3. Utilizar adecuadamente los servicios, bienes e infraestructura de ESSALUD, recordando que nuestros derechos terminan donde comienzan los derechos de los demás.
4. Participar responsablemente en su tratamiento, mejoramiento, conservación y recuperación de su salud.
5. Tratar con respeto y consideración al personal administrativo, asistencial y de apoyo de ESSALUD.
6. Solicitar información sobre las normas de funcionamiento y procesos institucionales de ESSALUD y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas).
7. Cumplir con las medidas sanitarias que la Institución dicta para prevenir los riesgos de la salud de asegurados y otros usuarios de los servicios de emergencia, hospitalización, consulta externa y otros.
8. Cumplir con lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de ESSALUD para el inicio de cualquier procedimiento o trámite administrativo.
9. Participar en la defensa de sus derechos acudiendo a la Defensoría del Asegurado u otras instancias ante hechos que los vulneren.



HOJA DE RUTA

DEPARTAMENTAL DE SALUD
SERVICIO ANDINO DE PRESTACIONES DE SALUD

14 NOV 2019

NIT:

1582-19-20

RECIBIDO
FIRMA HORA

IMPORTANTE: mantener esta hoja de ruta como carátula del documento y utilizar el código de la acción solicitada

Nº	FECHA	REMITENTE	ACCIÓN	DETALLE DE ACCIÓN	DESTINO
	14 NOV. 2019	SECRETA RIA GENERAL B. NOVOA TRESOR ESALUD	4	Resolución 1696-66, ES82400-2019	RE-66-6C07 6CPS-6CJA 6COP-6CPA

Cód. Acción solicitada

- 1 Atención
- 2 Opinión
- 3 Informe
- 4 Preparar respuesta
- 5 Coordinar

Cód. Acción solicitada

- 6 Supervisar
- 7 Conocimiento y Fines
- 8 Visar
- 9 Archive
- 10 Otros – especificar