



Nº 269 -2017-INSN-DG

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 31 de Agosto del 2017

Visto; El Expediente con Registro DG Nº 012471-2017 y el Memorando Nº 1100-2017-OGC-INSN; con el cual se solicita la aprobación del "Reglamento de los Deberes del Usuario Externo del INSN", elaborado según Resolución Directoral Nº 126-2017-INSN-DG;

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 083-2010/MINSA, en su Artículo 6º literal i) dispone como una de nuestras funciones, procurar el logro de la mejora continua de procesos organizacionales en el instituto, enfocado en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo del modelo organizacional;

Que, según Resolución Directoral Nº 126-2017-INSN-DG, se conforma la comisión encargada de elaborar el "Reglamento de Deberes de los Usuarios Externos del Instituto Nacional del Niño", que estará conformada por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, Jefe del departamento de Enfermería, Jefe del Departamento de Investigación, Docencia y Atención Pediátrica, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, Jefe del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Cirugía y el Director Ejecutivo de la Dirección de Investigación, Docencia en Atención al Diagnóstico y Tratamiento;

Que, mediante Memorando Nº 1100-2017-OGC-INSN de fecha 20 de Julio del 2017, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación del "Reglamento de los Deberes del Usuario Externo del INSN", elaborado por los miembros de la Comisión encargada;

Que, con Memorando Nº 721-2017-DG-INSN, de fecha 07 de Agosto del año 2017; la Dirección General aprueba el "Reglamento de los Deberes del Usuario Externo del INSN" elaborado por los miembros de la Comisión encargada, para la elaboración de la Resolución Directoral correspondiente;

Con la Visación de la Dirección Adjunta, la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Salud del Niño;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Se aprueba el "Reglamento de los Deberes del Usuario Externo del INSN", el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Tercero.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en la página Web del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Regístrese y Comuníquese.

ONASPL
DISTRIBUCIÓN:

- () DG
- () OGC
- () DEIDAEMNA
- () DEIDAECNA
- () DASP
- () DIDASM
- () DIDAO
- () Dpto: Enfermería
- () DIDAMP
- () Of. Comunicaciones
- () DEAC
- () DEIDAM
- () DEIDAC

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
M.C. OSWALDO NUÑEZ ALMACHE
Director General
C.M.P. 22698 - R.N.E. 11845

PERÚ Ministerio de Salud Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña

CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado

13 SET. 2017

2383

Reg.: Nº Lic. Carmen Lúcia Martínez Espinoza
Jefe del Órgano de Administración de Archivos - Archivo Central
REDATARIO - INSN



REGLAMENTO DE LOS DEBERES DEL USUARIO EXTERNO DEL INSN

CAPITULO I

FINALIDAD, OBJETIVO Y AMBITO DE APLICACIÓN

FINALIDAD

Artículo 1° Establecer normas y lineamientos que el usuario externo debe seguir, aplicables en el ámbito de todas las Áreas o Servicios Hospitalarios del Instituto Nacional de Salud del Niño, que complementa las disposición existente en nuestro Instituto sobre la Implementación de las Visitas de los Padres y Familiares.

OBJETIVO

Artículo 2° Brindar una fuente accesible para el usuario externo e interno del Instituto Nacional de Salud del Niño, donde podrá informarse de manera oportuna, clara y transparente de los Deberes que todo Usuario Externo tiene que cumplir al ingresar al INSN garantizando la seguridad y la calidad de la Atención en Salud.

Artículo 3° Difundir el contenido del Reglamento, debido a que los Deberes del Usuario Externo se relaciona con la atención en circunstancia de enfermedad del niño, niña y/o adolescentes en su aspecto físico, psicológico e intelectual.

AMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 4° Las normas que están contenidas en el presente Reglamento son de aplicación obligatoria en todas las unidades orgánicas del INSN, para los pacientes, padres o responsables, familiares y visitantes, así como a todo el personal de salud, trabajadores administrativos, de servicios generales y que presta seguridad en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

CAPITULO II

Artículo 5° El presente Reglamento tiene como base legal:

1. Ley N° 26842- Ley General de Salud
2. Ley N° 27806- Ley de Acceso a la Información Pública y Transparencia
3. Ley N° 27815- Ley del Código de Ética de la Función Pública
4. Ley N° 27408, modificada por la Ley N° 28683 – Ley de Atención Preferencial
5. Ley N° 29414- Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud



6. Ley N° 29571- Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
7. Decreto Supremo N° 008-2017-SA que aprueba "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud"
8. Decreto Legislativo N° 1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
9. Decreto Supremo N° 013-2006-SA que aprueba "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"
10. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"
11. Resolución Ministerial N° 315-2007/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 110-2007-MINSA/DGSP-V.01 para la "Implementación de Flujogramas de Procesos de Atención de Afiliados del seguro Integral de Salud en los Establecimientos del Ministerio de Salud".
12. Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA que aprueba la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02. "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud".
13. Resolución Ministerial N° 083-2010/MINSA que aprueba "Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño".
14. Resolución Directoral N° 522-DG-INSN-2011 que aprueba el "Manual de Organización y Funciones del Departamento de Enfermería".
15. Resolución Directoral N° 416-DG-INSN-2011 que aprueba "Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Estadística e Informática".
16. Resolución Directoral N° 083-DG-INSN-2011 que aprueba "Manual de Organización y Funciones de la Oficina Ejecutiva de Administración".
17. Resolución Directoral N° 252-DG-INSN-2011 que aprueba "Manual de Organización y Funciones de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente".
18. Resolución Directoral N° 098-DG-INSN-2011 que aprueba "Manual de Organización y Funciones de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Cirugía del Niño y del Adolescente".
19. Declaración de los Derechos del Niño (OMS).
20. Derechos de los Niños Hospitalizados (UNICEF)



CAPITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 6° Los participantes para la elaboración del presente reglamento son:

- Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Jefa del Departamento de Medicina
- Jefe del Departamento de Cirugía
- Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
- Jefatura del Departamento de Enfermería
- Jefatura del Servicio de Trabajo Social
- Directora Ejecutiva de Investigación, Docencia y Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento
- Médico Auditor de la Oficina de Gestión de la Calidad

El Instituto Nacional de Salud del Niño establece como prioridad implementar un Reglamento de los Deberes del Usuario Externo, el cual contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, brindar mayor calidad en los servicios de atención especializada, aportando a que los usuarios conozcan acerca del funcionamiento y normas del Instituto, en especial respecto a horarios de funcionamiento y de visita, formas de hacer reclamos, sugerencias o acciones a seguir dentro de la institución.

El presente Reglamento debe ser conocido por el Usuario externo, visitantes y personal de los diferentes servicios de hospitalización y consultorio externo, así como también el personal administrativo.

CAPITULO IV

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Artículo 7° Las disposiciones específicas son:

- Suministrar, de forma cierta, clara y precisa los datos de que disponga referentes a antecedentes familiares, antecedentes personales, estado físico y todos aquellos que sean necesarios para un correcto proceso asistencial o bien que sean necesarios por razones de interés general debidamente motivadas.
- Presentar DNI u otros documentos que certifiquen la identificación del paciente, así como la afiliación al Sistema de Salud. Documento de identidad del padre y/o responsable y datos de ubicación domiciliaria ciertos.



- Utilizar de manera responsable, las instalaciones y los servicios del INSN y que el ejercicio de los hábitos, costumbres y estilos de vida sean compatibles y respeten las normas e instrucciones institucionales
- Brindar un trato cortés y respetuoso a todos los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño que intervienen directa o indirectamente en su atención, así como a los otros pacientes o usuarios y a sus acompañantes.
- El trato irrespetuoso grave o las conductas de violencia verbal o física darán derecho a la autoridad del establecimiento a poner orden y de ser necesario requerir la presencia de la fuerza policial para restringir el acceso de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades
- Seguir el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud, manifestando su comprensión o incomprensión de las indicaciones recibidas.
- Participar activamente en la atención de su hijo, incluyendo los planes al salir de alta.
- Acatar el cambio interno de servicios o traslado a otro establecimiento de salud, previa explicación detallada, clara y precisa sobre las razones de los mismos
- Acudir oportunamente a sus citas médicas, y en caso de imposibilidad notificar al servicio médico correspondiente con la antelación debida, evitando interferir con el flujo de atención.
- Respetar la privacidad y los derechos de los otros pacientes, familiares y personal del INSN, solicitando de manera previa y en todo momento la autorización para uso de cámaras fotográficas o de video.
- Ceñirse de manera estricta a los horarios de visita, así como las horas de permanencia de los familiares según indicación del servicio, ayudando a controlar ruidos molestos y respetando el número permitido de visitantes, disminuyendo así el riesgo de contaminación.
- Permitir el trabajo fluido del personal de salud dentro de los diferentes ambientes, sin intervenir o interactuar de manera directa con los equipos médicos, insumos y/o material propio del tratamiento al paciente.
- Utilizar adecuadamente los canales establecidos para sus consultas, reclamos y/o sugerencias acerca del instituto y del personal de salud, siguiendo el debido proceso, así como respetando y acatando las medidas tomadas por las instancias pertinentes en busca de mejorar y asegurar una adecuada atención del paciente dentro del instituto de salud del niño.
- No tener en su poder prendas u objetos de valor. Si fuera necesario, registrar el ingreso de dicho objeto en las puertas, con los vigilantes. Todo objeto no registrado, la institución no se responsabiliza de su pérdida.



- Mantener un correcto porte y aspecto, vestimenta apropiada, adecuada higiene personal y contribuir a mantener orden y limpieza en el ambiente hospitalario.
- No fumar en las áreas del hospital.
- Sólo se permitirá un acompañante por paciente, salvo casos excepcionales autorizados por el jefe del departamento o jefe del servicio hospitalario.
- Todo acompañante no deberá ingerir sus alimentos en el ambiente hospitalario, recibirá información de horarios que determinen según indicaciones del personal facultativo.
- Respetar y de ser el caso reponer los bienes de propiedad de los demás pacientes o usuarios y/o del INSN, en casos de pérdida o daño ocasionados con su accionar a la fiel observancia y cumplimiento de las Normas y Reglamentos vigentes en el INSN y que tengan relación con su conducta y que afecten directamente o indirectamente su atención médica, tratamiento, seguridad, mantenimiento y conservación de los bienes del INSN.
- Firmar el alta voluntaria en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del paciente. En este documento quedará expresado con claridad que el paciente y su familiar ha quedado suficientemente informado de las situaciones que pueden derivarse, y que rechaza los procedimientos sugeridos. En caso de incapacidad del paciente o usuario, el familiar o representante legal está obligado a la firma del alta voluntaria. En el caso de menores o incapaces bajo tutela, se podrá solicitar intervención a la autoridad judicial competente.

CAPITULO V

RESPONSABILIDAD

Artículo 8° Son responsables de la correcta aplicación del presente Reglamento, las siguientes instancias:

- Director General del Instituto Nacional de Salud del Niño y Directores de Línea.
- Jefatura del Departamento de Investigación, Docencia y Atención de Medicina del Niño y del Adolescente.
- Jefatura del Departamento de Investigación, Docencia y Atención de Cirugía del Niño y del Adolescente.
- Jefatura del Departamento de Investigación, Docencia y Diagnóstico por Imágenes
- Jefatura del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Patología.



- Jefatura de Departamento de Atención de Servicios al Paciente
- Jefatura del Servicio de Trabajo Social
- Jefatura del Departamento de Enfermería
- Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad
- Jefatura de la Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental
- Jefatura de la Oficina de Economía
- Jefatura de la Oficina de Logística
- Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica
- Jefatura de la Oficina de Recursos Humanos
- Jefatura de la Oficina de Planeamiento
- Jefatura de la Oficina de Comunicaciones
- Jefatura de la Oficina de Servicios Generales
- Jefatura de la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados
- Jefaturas de Unidades y Jefaturas Asistenciales

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 9° Como disposiciones finales tenemos:

1. Los Jefes de Departamentos Asistenciales, de Apoyo al Diagnóstico y Oficinas Administrativas serán las encargadas de la difusión del presente Reglamento a todo el personal a su cargo en el Instituto Nacional de Salud del Niño.
2. La Oficina de Gestión de la Calidad a través de la Plataforma de Atención del Usuario (PAU) deberá de difundir dicho Reglamento a los Usuarios externos que se encuentren dentro de Instituto Nacional de Salud del Niño, mediante Cartillas y/o Charlas informativas.
3. Las Unidades de Emergencia y Áreas Críticas respetaran el presente Reglamento y aportaran sugerencias en relación a Normas de acuerdo a las características propias de su atención.
4. El presente Reglamento se aplicará según las condiciones físicas y logísticas de cada servicio, en busca de mejorar y respetar los Derechos de los Usuarios Externos.



5. No está permitido el ingreso de menores de 12 años de edad a fin de evitar riesgo de la salud del niño visitante.
6. El presente Reglamento deberá ser actualizado cada 03 años, siendo la Oficina de Gestión de la Calidad la responsable de su revisión.

