



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

SE RESUELVE:

Artículo Primero: APROBAR el PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA DE INFORMACIÓN A REPRESENTANTES SOBRE SALUD DE LOS PACIENTES COVID-19 ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR; que en anexo adjunto forman parte de la presente Resolución Directoral.

Artículo Segundo: DISPONER que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, proceda a publicar y difundir la presente Resolución Directoral en la página web del Hospital.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

MC. CARLOS IVÁN LEÓN GÓMEZ
Director (e) de Hospital II



Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Unidad de Asesoría Jurídica.
Unidad de Gestión de la Calidad.
Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.

S. DONAYRE C.

HEVES



S. SERVÁN V.



A FLORES G



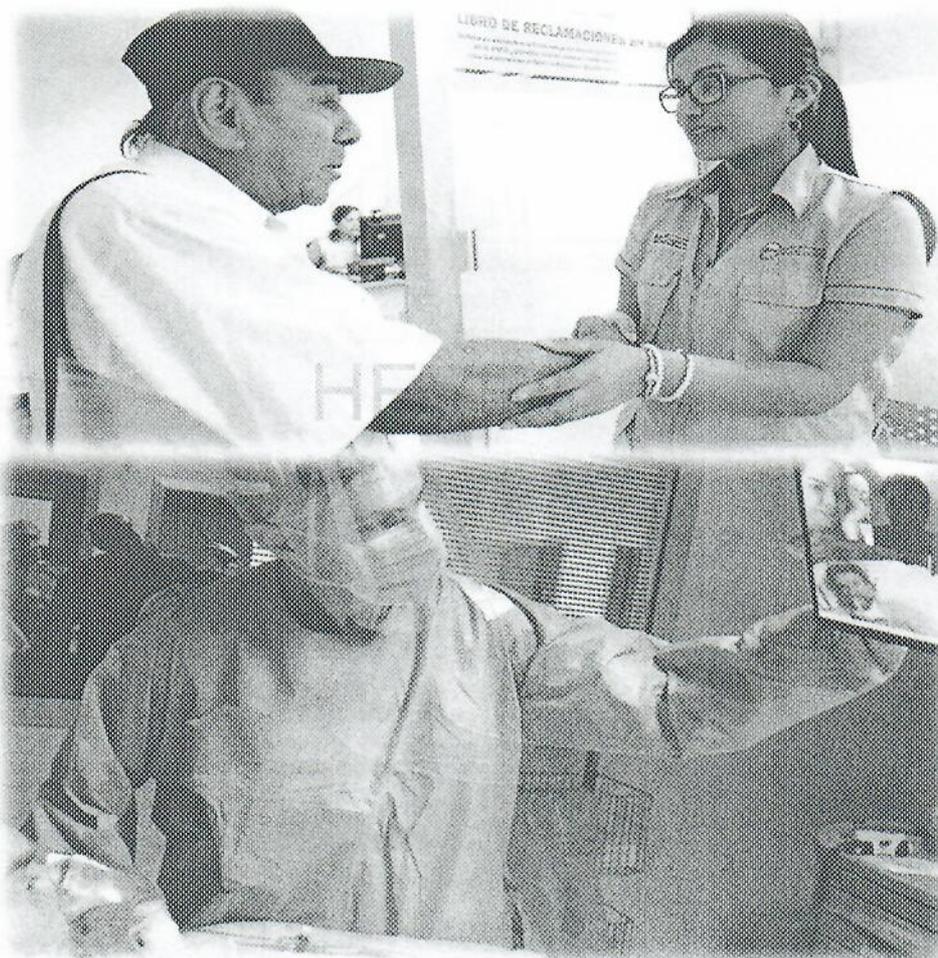
PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

PLAN DE IMPLEMENTACION DE PLATAFORMA DE INFORMACIÓN A REPRESENTANTES SOBRE SALUD DE LOS PACIENTES COVID - 19 ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR



2020



<u>ELABORACION</u>	<u>REVISIÓN</u>	<u>APROBACIÓN</u>
Fecha:	Fecha:	Fecha:
		
<p>Lic. Gina Magaly Acuña Vilela Especialista en Gestión en Salud Unidad de Gestión de la Calidad</p>	<p>M.C. Alexander David Flores Guevara Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad</p>	
	<p>Fecha:</p>	
<p>Lic. Diana Alegria Delgado Especialista en Gestión en Salud Unidad de Gestión de la Calidad</p>		<p>M.C. Carlos Iván León Gómez Director Ejecutivo Hospital de Emergencias Villa El Salvador</p>
	<p>Abog. Silvio César Donayre Campos Jefe de la Unidad de Asesoría Legal</p>	
	<p>Versión: 01</p>	<p>Vigencia: Aprobación con Acto Resolutivo.</p>





PERU

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año de la universalización de la salud"

PLAN DE IMPLEMENTACION DE PLATAFORMA DE INFORMACIÓN A REPRESENTANTES SOBRE SALUD DE LOS PACIENTES COVID - 19 ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

M.C. Carlos Iván, León Gómez
Director Ejecutivo

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M.C. Alexander David Flores Guevara
Jefe

Lic. Gina Magaly Acuña Vilela
Especialista en Gestión en Salud

Lic. Diana Alegria Delgado
Especialista en Gestión en Salud

UNIDAD DE SEGUROS

M.C. Javier Alberto Castillo Valdivia
Jefe

Bach. Vanessa Vilchez Valderrama
Asistente Administrativo

UNIDAD DE ARTICULACION PRESTACIONAL

M.C. María Isabel Munayco Moreno
Coordinadora

COLABORADORES

M.C Adjani Yolanda Huaroc Arroyo
M.C Liduvina Gonzales Venero
Psic. Laura Rosa Gutiérrez Suarez
M.C. Pablo Lister Blondet.
M.C. Ana Cecilia Constantino Espino.
M.C. Stephanie Edith Cabello Coca.
M.C. Magaly Mirtha Suarez Acevedo.
M.C. Angélica del Pilar Barrutia Sánchez.
Lic. Mirtha Gricelda Duran Francia.

HEVES





INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	05
II. FINALIDAD	06
III. OBJETIVOS	06
IV. BASE LEGAL	06
V. AMBITO DE APLICACIÓN	07
VI. DEFINICIONES BÁSICAS	07
VII. JUSTIFICACION	09
VIII. PROCEDIMIENTOS A IMPLEMENTAR	10
IX. INDICADORES	14
X. RESPONSABILIDADES	16
XI. ACTIVIDADES A REALIZAR	17
XII. RECURSOS	17
XIII. ANEXOS	17
a. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	18
b. PRESUPUESTO	19
c. FLUJOS	20

HEVES





I. INTRODUCCION.

Los coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV)¹.

El nuevo coronavirus 2019 (2019-nCoV) es un virus identificado como la causa de un brote de enfermedad respiratoria detectado por primera vez en Wuhan, China. Al inicio, muchos de los pacientes en el brote en Wuhan, tenían algún vínculo con un gran mercado de mariscos y animales. Sin embargo, un número creciente de pacientes, no han estado expuestos a los mercados de animales, lo que indica que se está produciendo una propagación de persona a persona².

El 30 de enero de 2020 (OPS), el director General de la Organización Mundial de la Salud declaró el brote del nuevo coronavirus (2019-nCoV) como una emergencia de salud pública de importancia internacional. Los reportes de situación de la Organización Mundial de la Salud señalan un incremento de casos confirmados de 581 casos a 24'554 casos confirmados, en un periodo de 13 días. Para el 05 de febrero de 2020 el virus alcanzó un total de 492 muertos y 3'243 casos severos³.

Para el 30 de abril de 2020, ha habido 3.059.642 casos confirmados de COVID-19 a nivel mundial, incluidas 211.028 muertes, reportados a la OMS⁴.

El 06 de marzo del presente se reportó el primer caso de 2019-nCoV diagnosticado en el Perú, teniendo a la fecha un incremento de casos. El 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud - OMS declaró la Pandemia por COVID 2019, debido al elevado número de casos en 112 países fuera de China.

En este contexto, el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, establecimiento de salud categorizado como Nivel II-2, que beneficia a una población estimada de 1 000 000 de habitantes de los distritos de Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Santa María del Mar y Pucusana forma parte del sistema de vigilancia, contención y respuesta frente a los casos diagnosticados con el virus 2019-nCoV.

Ante el incremento de la demanda de casos, el Hospital de Emergencias Villa El Salvador ha ampliado y reorganizado sus servicios como un hospital dedicado a la atención de pacientes con diagnóstico de nCov-19, a fin de responder adecuadamente y afrontar la pandemia, lo cual ha generado la modificación de algunos procesos regulares como la entrega del informe médico a representantes que se realizaba de forma presencial, generando en algunas ocasiones el retraso en la entrega del mismo, e insatisfacciones en nuestros usuarios.

Es así, que en cumplimiento del Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud⁵, donde se establece que todo establecimiento de salud público y privados tienen la obligación de informar a los representantes sobre el estado de salud de sus pacientes; este derecho no se restringe por la declaración del estado de emergencia sanitaria nacional frente al Covid-19. Por ello el Hospital de Emergencias Villa El Salvador considera necesario implementar procedimientos que contribuyan a no vulnerar el derecho al acceso a la información sobre el estado de salud de los pacientes sean o no afectados por el COVID-19.

Por ello en este contexto epidemiológico y social actual del brote de 2019-nCoV, el presente Plan busca implementar procedimientos que buscan garantizar la continuidad en la entrega de información a los representantes sobre el estado de salud de los pacientes COVID-19 atendidos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

¹ <https://www.who.int/westernpacific/health-topics/coronavirus>.

² <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/about/index.html>.

³ https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200205-sitrep-16-ncov.pdf?sfvrsn=23af287f_4.

⁴ <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>.

⁵ Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.





II. FINALIDAD.

Contribuir a garantizar el acceso a la información a representantes de pacientes COVID – 19, a través de la implementación de procedimientos para la entrega de información sobre el estado de salud de los pacientes COVID – 19 atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

III. OBJETIVO.

3.1. Objetivo General:

Implementar la plataforma de información a representantes sobre salud de los pacientes COVID – 19 atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

3.2. Objetivos Específicos:

- Establecer el procedimiento de entrega de información a representantes de pacientes COVID – 19 nuevos del servicio de emergencia.
- Establecer el procedimiento de entrega de información a representantes de pacientes COVID – 19 hospitalizados.
- Establecer el procedimiento de comunicación entre pacientes COVID – 19 y representantes a través de video llamada.

IV. BASE LEGAL.

- 4.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- 4.2. Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- 4.3. Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- 4.4. Ley N° 29733, Ley de protección de Datos Personales y su modificatoria.
- 4.5. 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.
- 4.6. Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
- 4.7. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- 4.8. Decreto Supremo N° 010-2020-SA, Decreto Supremo que aprueba el Plan de Acción y la Relación de bienes y servicios requeridos para enfrentar la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- 4.9. Decreto Supremo N° 013-2020-SA, Decreto Supremo que establece medidas para asegurar la continuidad de las acciones de prevención, control, diagnóstico y tratamiento del coronavirus – COVID-19.
- 4.10. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19.
- 4.11. Decreto Supremo N° 046-2020-PCM, Decreto Supremo que precisa el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19.
- 4.12. Decreto Supremo N° 057-2020-PCM, Decreto Supremo que modifica el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 051-2020-PCM que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° precisa el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19.





- 4.13. Decreto Supremo N° 083-2020-SA, Decreto Supremo que prorroga el estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del COVID-19 y establece otras disposiciones.
- 4.14. Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA, NTS N°139-MINSA/2018/DGAIN "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- 4.15. Resolución Ministerial N° 039-2020-MINSA, Documento Técnico: "Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus 2019-nCoV", que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.
- 4.16. Resolución Ministerial N° 095-2020-MINSA, Documento Técnico: "Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19".
- 4.17. Resolución Ministerial N° 100-2020-MINSA, Directiva Sanitaria N° 087-MINSA/2020/DIGESA, Directiva Sanitaria para el manejo de cadáveres por COVID-19 y sus modificatorias, y sus modificatorias.
- 4.18. Resolución Ministerial N°193-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Prevención, diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú, y sus modificatorias.
- 4.19. Resolución Jefatural N° 327-2016 IGSS, que crea el establecimiento de salud denominado "Hospital de Emergencias Villa el Salvador".
- 4.20. Resolución Directoral N° 014-2020-DE-HEVES, Plan de Contingencia ante posible epidemia de Coronavirus del Hospital De Emergencias Villa el Salvador.
- 4.21. Resolución Directoral N° 158-2019-DE-HEVES, Directiva Administrativa N°002-2019-UGC-DE-HEVES "Directiva Administrativa que regula el proceso de visita médica, pre alta y alta en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador".
- 4.22. Resolución Directoral N° 120-2018-DE-HEVES, Directiva Administrativa "Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador".



V. AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Plan es de aplicación y cumplimiento obligatorio en todos los órganos y/o unidades orgánicas del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

VI. DEFINICIONES BASICAS.

- 6.1. **Canales de atención:** Son los servicios de atención ante reclamos, consultas y sugerencias, pueden ser en forma presencial, virtual o telefónica brindada por la Plataforma de atención al Usuario en Salud.
- 6.2. **Caso sospechoso⁶:** Persona con **Infección Respiratoria Aguda**, que presente dos o más de los siguientes síntomas:
 - ✓ Tos.
 - ✓ Dolor de garganta.
 - ✓ Dificultad para respirar.
 - ✓ Congestión nasal.
 - ✓ Fiebre.
 Y que tenga una de las siguientes condiciones:
 - ✓ Contacto directo con un caso confirmado de infección por COVID-19, dentro de los 14 días previos al inicio de los síntomas; o
 - ✓ Residencia o historial de viaje, dentro de los 14 días previos al inicio de síntomas, a distritos del Perú con transmisión comunitaria de COVID-19; o
 - ✓ Historial de viaje fuera del país, dentro de los 14 días previos al inicio de síntomas.
 - ✓ Persona con Infección Respiratoria Aguda Grave (IRAG).

⁶ Resolución Ministerial N°193-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Prevención, diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú, y sus modificatorias.



**6.3. Caso confirmado⁶.**

- ✓ Caso sospechoso con una prueba de laboratorio positiva para COVID 19, sea una prueba de reacción en cadena de la polimerasa transcriptasa reversa en muestras respiratorias o una prueba rápida de detección de IgM/IgG.
- ✓ Contacto asintomático con una prueba de laboratorio positiva para COVID 19.

6.4. Caso descartado⁶.

- ✓ Caso sospechoso, con dos resultados negativos a Prueba Rápida de IgM/IgG para COVID-19, con una diferencia de siete días entre la primera y la segunda, o
- ✓ Caso sospechoso, con un primer resultado negativo a Prueba Rápida de IgM/IgG para COVID-19, dos resultados negativos a RT-PCR en tiempo real con una diferencia de tres días entre la primera y la segunda y además un resultado negativo a Prueba Rápida de IgM/IgG para COVID-19, con una diferencia de siete días entre la primera y la segunda.

6.5. Consulta⁷: Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica a la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o ante SUSALUD, a través de los canales puestos a disposición por éstas a fin que sea atendida.

6.6. Contacto directo⁶: Incluye cualquiera de las siguientes situaciones ante caso confirmado:

- ✓ Persona que comparte o compartió el mismo ambiente de un caso confirmado de infección por COVID-19 en una distancia menor a 2 metros (incluyendo el lugar de trabajo, aula, hogar, asilos, centros penitenciarios y otros).
- ✓ Personal de salud que no ha usado equipo de protección personal (EPP) o no ha aplicado el protocolo para colocarse, quitarse y/o desechar el EPP durante la atención o evaluación de un caso confirmado por COVID-19.

6.7. Cuarentena⁶: La cuarentena es el procedimiento por el cual, a una persona asintomática se le restringe el desplazamiento fuera de su vivienda o alojamiento, por un lapso de 14 días y que se aplica en las siguientes condiciones:

- ✓ Contacto de un caso confirmado, a partir del último día de exposición con el caso.
- ✓ Personas nacionales o extranjeras, que procedan de otro país, contados a partir del ingreso al país.

6.8. Historia Clínica⁸: Es el documento médico legal, en el que se registra los datos de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata a la atención que el médico u otros profesionales de salud brindan al paciente o usuario de salud y que son refrendados con la firma manuscrita o digital de los mismos. Las historias clínicas son administradas por las IPRESS.

6.9. Médico tratante⁹: Es el profesional médico que siendo competente en el manejo del problema de salud del paciente o usuario, conduce el diagnóstico y tratamiento. En la IPRESS que hubiere un grupo de médicos a cargo de la atención en hospitalización, el médico tratante es aquel que atiende por primera vez al paciente a su ingreso en el servicio de hospitalización en tanto permanezca en éste. Cuando el paciente es trasladado a otro servicio o unidad, el médico tratante es aquel que asume su tratamiento médico o quirúrgico. En ambos casos, en ausencia del médico tratante, corresponde al médico Jefe del Servicio o quien haga sus veces, asumir dicha responsabilidad.

6.10. Paciente⁹: Es toda persona enferma o afectada en su salud que recibe atención en una IPRESS por personal de la salud.

⁷ Decreto Supremo 002-2019-SA, Aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.

⁸ Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA, NTS N°139-MINSA/2018/DGAIN "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".





- 6.11. **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)**⁷: Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.
- 6.12. **Representante**⁶: Persona que ejerce derechos cuando el paciente lo delega o no se encuentra en capacidad de poder manifestar su voluntad.
- 6.13. **Usuario**⁷: Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Se considera excepcionalmente como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Las entidades empleadoras no tienen acceso a información sensible sin la autorización del usuario. Se entiende también como usuario al representante del mismo, la representación del usuario se ejerce conforme a lo establecido en el Código Civil y en el artículo 5 del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.
- 6.14. **Visita Médica**⁹: Atención brindada en la UPSS hospitalización con fines de diagnóstico, tratamiento, evaluación u otros inherentes a la visita médica, (altas, ingresos, procedimientos, informe médico verbal a representantes, entre otros) y según cada especialidad.

VII. JUSTIFICACIÓN.

Por el incremento de casos de COVID-19 en nuestro país, el Hospital de Emergencias Villa El Salvador fue uno de los hospitales priorizados para la atención de pacientes COVID-19, según la Resolución Ministerial N° 095-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico: "Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19", en ese sentido facultado por el Decreto Supremo N° 008-2020-SA que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictan medidas de prevención y control del Coronavirus (COVID-19) y sus modificatorias y el Decreto de Urgencia N° 055-2020 "Decreto de urgencia que dicta medidas extraordinarias para ampliar la oferta de las instituciones prestadoras de servicios de salud y reforzar la respuesta sanitaria en el marco del estado de emergencia nacional por el COVID-19" el Hospital de Emergencias Villa El Salvador amplió y reorganizó los servicios como un hospital dedicado a la atención de pacientes con diagnóstico de nCov-19, a fin de responder adecuadamente y afrontar la pandemia, conllevando a la modificación de algunos procesos. Entre ellos se tuvo que modificar la modalidad de entrega de informe médico a fin de minimizar el riesgo de propagación y contagio del COVID-19, generando en algunas ocasiones el retraso en la entrega del mismo, e insatisfacciones en nuestros usuarios.

Según el reporte de consultas realizadas por representantes de pacientes al personal de la Plataforma de Atención a los usuarios en Salud, durante los meses de marzo a abril del presente se han atendido un total de 9926 consultas, de las cuales 3668 (36.5%) fueron relacionadas al informe médico, de ellas 2216 correspondían al servicio de Emergencia; asimismo, se registraron 665 (6.7%) consultas en relación al certificado de defunción; y 972 (9.79%) consultas relacionados a la cobertura de sepelios.

En ese sentido, y de acuerdo a las actas de reuniones realizadas con el fin de mejorar el acceso a la información de los familiares de pacientes hospitalizados y fallecidos por el COVID-19 atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador, se establece inicialmente que los médico tratantes registren en un reporte en Excel la entrega de información al representante vía telefónica, el que ante la necesidad de información oportuna posteriormente se convirtió en un módulo de registro

⁹ Resolución Ministerial 343-2015/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa para la Programación de los Turnos del Trabajo Médico en los Hospitales e Institutos Especializados del Ministerio de Salud.





obligatorio en el Sistema de Gestión Hospitalaria utilizado en el HEVES; asimismo, se planteó que a partir del 08 de mayo del presente, el personal de la PAUS sería el responsable de informar vía telefónica sobre el flujo y cobertura de sepelio a los familiares directos de los pacientes fallecidos confirmados o con sospecha de COVID-19, posterior a la comunicación sobre el fallecimiento realizada por el médico tratante, y la unidad de seguros mediante grabación telefónica solicitara la decisión de cremación o inhumación del familiar o responsable de acuerdo a cobertura. Con estas actividades se viene reduciendo la demora en la entrega de información al representante.

Es así que a la fecha, podemos contar con información del porcentaje de representantes que recibió información sobre sus pacientes, así como el detalle de los datos del representante (nombre y apellidos, parentesco, número de contacto e información brindada por el médico tratante). Asimismo; la PAUS cuenta con el registro de representantes de pacientes fallecidos con llamada telefónica para brindarle información sobre los flujos y cobertura de sepelio.

Sin embargo, aún evidenciamos la presencia de familiares y representantes en los exteriores de la institución y/o solicitudes de información por los diversos canales de atención, por lo cual se plantea formular el presente plan de implementación, para continuar brindando información oportuna y completa a los representantes de los pacientes COVID-19 atendidos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

En este contexto el presente plan busca implementar acciones de mejora que contribuyan en la reducción de la insatisfacción de los familiares y representantes en salud que requieren información en salud de los pacientes atendidos en nuestra institución, fortaleciendo los procesos y canales de información.

VIII. PROCEDIMIENTOS A IMPLEMENTAR.

8.1. Para la implementación de los procedimientos se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) Sólo se brindara información del estado del paciente únicamente al representante registrado en la historia clínica (Hoja de Filiación), por lo que toda solicitud de información de los distintos canales será previa verificación, con la finalidad de no brindar información reservada a personas que no tengan la representación del usuario (conforme a lo establecido en la Ley N° 26842 Ley General de Salud, Título Primero de los derechos deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual artículo 15° del Código Civil, y en el artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.
- b) Toda información solicitada por los representantes deberá ser canalizada a través de la PAUS, quien será el encargado de realizar las coordinaciones necesarias con el personal del HEVES a fin de brindar una respuesta completa y oportuna.
- c) Toda información solicitada por los representantes será realizada a través de los siguientes canales de atención:
 - **Atención vía Central Telefónica:** Canal de atención puesto a disposición de los usuarios a través del número institucional del Hospital teléfono (01) 6409875, con atención directa del exterior a través de los anexos 1019 y 1021; donde el Personal Orientador de servicios de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) brindará atención de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 - **Atención vía Correo electrónico:** Canal de atención puesto a disposición de los usuarios externos a través del correo electrónico informes@heves.gob.pe; donde el Personal Orientador de informes de PAUS brindará atención de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



- **Atención vía Chat en línea:** Canal de atención puesto a disposición de los usuarios externos publicado en la página Web institucional www.heves.gob.pe, con una ventana emergente al iniciar la visita en la página, donde el Personal Orientador de informes de la PAUS brindará atención de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 - **Redes sociales:** Canal de atención dispuesto para los usuarios externos en la redes sociales del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, el cual se encuentra abierto las 24 horas del día, donde el personal de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional trasladará la consulta para ser respondida por el personal de la PAUS a través del Chat en Línea.
- d) Toda información brindada a los representantes será realizada a través de los siguientes canales de atención:
- **Atención vía Central Telefónica:** Canal de atención puesto a disposición del personal del hospital para comunicarse con los representantes de los pacientes a través del número institucional del Hospital.
 - **Atención Presencial:** Canal de atención dispuesto para que el médico tratante brinde información al representante del paciente nuevo.
 - **Atención vía Correo electrónico:** Canal de atención dispuesto para informar procedimientos de atención hospitalaria.



- e) El médico del tópico de Emergencia que realiza la evaluación inicial del paciente que permanecerá en Observación de emergencia, es el encargado de brindar el informe al representante del paciente, el cual será realizado de forma presencial.



- f) El médico tratante que realiza la visita médica es el encargado de brindar el informe médico al representante del paciente, luego de culminar la visita médica y de acuerdo al horario correspondiente por servicio; el cual se realizara a través de una llamada telefónica.

- g) El personal de seguridad de la puerta principal y de emergencia deberán orientar a los representantes que acuden para solicitar informe del estado de salud del paciente, los procedimientos establecidos; asimismo, deberán informar los canales de atención disponibles.



- h) El hospital brindará el acompañamiento espiritual bajo la modalidad virtual a todo paciente que lo requiera, para su realización se deberá coordinar con el personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

- i) De corresponder, todo el personal que labora en la Institución deberá difundir los canales de atención disponibles para los usuarios externos (Anexos 1019 y 1021), y no podrán brindar información reservada de ningún paciente (a excepción de los médicos tratantes).

8.2.

El presente plan considera implementar los siguientes procedimientos:

8.2.1. DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A REPRESENTANTES DE PACIENTES COVID – 19 NUEVOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA:

- a) El personal de seguridad de la puerta de Emergencia deberá comunicar a los representantes de pacientes nuevos admitidos al servicio de Emergencia, que deberán permanecer ordenadamente a la espera del informe dado por el médico tratante, de aquellos pacientes que permanecerán en Observación de Emergencia.





- b) El Médico tratante del tópicico de emergencia, luego de determinar que pacientes permanecerán en la Observación de Emergencia, deberá comunicar al personal de seguridad el orden para brindar el informe a los representantes.
- c) El licenciado de enfermería deberá rotular y entregar las pertenencias del paciente al médico tratante con cargo de entrega.
- d) El Médico tratante del tópicico de emergencia, deberá informar al representante el estado de salud y ubicación del paciente, absolver interrogantes, e informar que los siguientes informes médicos serán brindados de forma diario vía telefónica al representante registrado en la historia clínica.
- e) El Médico tratante del tópicico de emergencia deberá realizar la entrega de las pertenencias del paciente y solicitar la firma del cargo de entrega al representante.
- f) El Médico tratante deberá registrar en la historia clínica (Sistema de Gestión Hospitalaria) la entrega del informe médico al representante.

8.2.2. DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A REPRESENTANTES DE PACIENTES COVID-19 HOSPITALIZADOS:

Médico tratante:

- a) El Médico tratante posterior a la visita médica, deberá informar vía telefónica al representante del paciente (registrado en la historia clínica) sobre el estado de salud del mismo, según sea el caso:

- **En pacientes hospitalizados:**

- Deberá brindar el informe médico, e informar al representante que si desea información sobre otros aspectos relacionados a la atención del paciente, puede comunicarse con la PAUS a través de los canales de atención disponibles.
- Deberá brindar el informe médico cada 24 horas.

- **En pacientes fallecidos:**

- Deberá brindar el informe médico e informar al representante que el personal de la PAUS se contactará con ellos para brindar información de coberturas del seguro de salud y flujos de sepelio correspondientes.
- Deberá brindar el informe médico en un periodo no mayor a 04 horas del suceso.

- b) El Médico tratante deberá registrar en la historia clínica (Sistema de Gestión Hospitalaria) la entrega del informe médico al representante.

Personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):

- a) El Personal de la PAUS deberá recepcionar y/o atender la solicitud de información del representante a través los canales de atención disponibles según corresponda:

- **En pacientes hospitalizados:**

- Al recepcionar la solicitud, deberá solicitar el nombre y DNI del solicitante de información, nombre y DNI del paciente.
- Deberá comunicar que toda información del estado del paciente hospitalizado únicamente se brindará al representante registrado en la historia clínica.
- Deberá verificar en el Sistema de Gestión Hospitalaria la concordancia de la información brindada sobre el representante, y el registro del informe médico brindado por el médico tratante.

- De ser el representante registrado en la historia clínica:





- ✓ Si se brindó el informe médico: El personal de la PAUS podrá brindar a solicitud del representante el resumen del estado del paciente registrado en el Sistema de Gestión Hospitalaria del HEVES.
- ✓ Si no se brindó el informe médico: El personal de la PAUS informará al representante que se gestionará la entrega del mismo con el médico tratante.
- De no ser el representante registrado en la historia clínica:
 - ✓ El personal de la PAUS informará al solicitante que deberá comunicarse con el representante del paciente a quien se le brindó el informe médico.
 - ✓ En caso de evidenciar que no se brindó informe médico deberá gestionar con el médico tratante la entrega del mismo al representante registrado en la historia clínica.
- **En pacientes fallecidos:**
 - Deberá comunicarse con el representante del paciente (en un plazo no mayor de 06 horas de la hora del fallecimiento), y preguntar si el Médico tratante se comunicó previamente.
 - Si el médico tratante se comunicó para informar sobre el fallecimiento del paciente:
 - ✓ El personal de la PAUS deberá proceder a brindar información sobre coberturas del seguro de salud, tipos de sepelio, horario de entrega del certificado de defunción, etc.
 - ✓ Absolver consultas realizadas por el representante.
 - Si el médico tratante no se comunicó para informar sobre el fallecimiento del paciente:
 - ✓ El personal de la PAUS deberá proceder a informar sobre el fallecimiento del paciente, e indicar al representante que el médico se comunicara para brindar el informe médico respecto al fallecimiento.
 - ✓ Proceder a brindar información sobre coberturas del seguro de salud, tipos de sepelio, horario de entrega del certificado de defunción, etc.
 - ✓ Absolver consultas realizadas por el representante.
 - ✓ Deberá comunicarse con el médico tratante para gestionar se brinde el informe médico respectivo al representante.
 - Deberá informar al representante que se realizará la transferencia de la llamada telefónica a la Unidad de Seguros para la grabación del consentimiento de la cobertura de sepelio de elección para proceder con los trámites correspondientes de sepelio.



b) El Personal de la PAUS deberá realizar el registro diario de información sobre pacientes fallecidos.

8.2.3. DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE PACIENTES COVID – 19 Y REPRESENTANTES MEDIANTE VIDEOLLAMADA / VIDEOS:

- a) Este procedimiento se utilizara para la comunicación entre representantes y pacientes, y para la realización del acompañamiento espiritual, de corresponder.
- b) La Unidad de Tecnologías de la información y Estadística deberá remitir a solicitud de la Unidad de Gestión de la Calidad el listado de pacientes que cumplan los siguientes criterios:
 - Paciente con evolución "favorable".
 - Paciente sin ventilación mecánica.
 - Paciente con más de 02 días de hospitalización.
 - Paciente ubicado en los servicios de Hospitalización y Emergencia (Observación).





- c) El personal de la PAUS deberá elaborar la programación de comunicaciones a realizar, y remitir al Servicio en el cual se encuentre el paciente.
- d) El personal de la PAUS deberá comunicarse vía telefónica con los representantes de los pacientes seleccionados, y solicitar la autorización correspondiente; de brindarse la autorización se brindarán las indicaciones del aplicativo a utilizar para la comunicación y hora de realización, la cual tendrá una duración no mayor de 03 minutos.
- e) El personal de la PAUS coordinará quien realizará la comunicación, pudiendo ser:
 - Personal voluntario (personal de salud del servicio asistencial) en el cual se ubica el paciente, el cual deberá ser personal bajo la modalidad de contratación de servicios COVID.
 - Personal de la PAUS con todas las medidas de protección personal correspondientes al servicio en el cual se ubica el paciente, el cual deberá ser personal bajo la modalidad de contratación de servicios COVID.
- f) El personal de la PAUS deberá brindar la relación y ubicación de pacientes, datos de contacto del representante y equipo móvil al personal encargado de la realización de la comunicación.
- g) El Personal de la PAUS deberá realizar el registro diario de comunicaciones realizadas a pacientes.

IX. INDICADORES.

9.1. Porcentaje de pacientes COVID-19 nuevos del servicio de emergencia con informe médico presencial brindado a representantes:

$$\frac{\text{Número de pacientes nuevos COVID-19 del servicio de emergencia con registro de informe médico a representantes}}{\text{Número de pacientes COVID-19 nuevos del servicio de emergencia}} \times 100$$

9.2. Porcentaje de pacientes COVID-19 del servicio de emergencia con > 24 horas de ingreso con Informe médico brindado a representantes:

$$\frac{\text{Número de pacientes COVID-19 del servicio de emergencia con >24 horas de ingreso con registro de informe médico a representantes}}{\text{Número de pacientes COVID-19 del servicio de emergencia con >24 horas de ingreso}} \times 100$$

9.3. Porcentaje de pacientes COVID-19 del servicio de hospitalización > 24 horas de ingreso con Informe médico brindado a representantes:

$$\frac{\text{Número de pacientes COVID-19 del servicio de hospitalización con >24 horas de ingreso con registro de informe médico a representantes}}{\text{Número de pacientes COVID-19 del servicio de hospitalización con >24 horas de ingreso}} \times 100$$





9.4. Porcentaje de pacientes del servicio de Cuidados Críticos con Informe médico brindado a representantes:

Número de pacientes COVID-19 del servicio de Cuidados críticos General con >24 horas de ingreso con registro de informe médico a representantes
 _____ x 100
 Número de pacientes COVID-19 del servicio de Cuidados críticos General con >24 horas de ingreso

Número de pacientes COVID-19 del servicio de Cuidados críticos Pediátrica con >24 horas de ingreso con registro de informe médico a representantes
 _____ x 100
 Número de pacientes COVID-19 del servicio de Cuidados críticos Pediátrica con >24 horas de ingreso

Número de pacientes COVID-19 del servicio de Cuidados críticos Neonatal con >24 horas de ingreso con registro de informe médico a representantes
 _____ x 100
 Número de pacientes COVID-19 del servicio de Cuidados críticos Neonatal con >24 horas de ingreso

HEVES



9.5. Porcentaje de pacientes COVID-19 con criterios para videollamada del servicio de emergencia con comunicación realizada:

Número de pacientes COVID-19 del servicio de Emergencia que cumple criterios para comunicación por videollamada con comunicación por videollamada
 _____ x 100
 Número de pacientes COVID-19 del servicio de Emergencia que cumple criterios para comunicación por videollamada



9.6. Porcentaje de pacientes COVID-19 con criterios para videollamada del servicio de hospitalización con comunicación realizada:

Número de pacientes COVID-19 del servicio de hospitalización que cumple criterios para videollamada con comunicación realizada
 _____ x 100
 Número de pacientes COVID-19 del servicio de hospitalización que cumple criterios para videollamada comunicación realizada



**9.7. Porcentaje de consultas sobre informe médico atendidas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud:**

$$\frac{\text{Número de consultas sobre informe médico atendidas por la PAUS}}{\text{Número de consultas atendidas por la PAUS}} \times 100$$

9.8. Número de representantes de pacientes COVID-19 fallecidos informados sobre procesos de sepelio:

$$\frac{\text{Número de representantes de pacientes COVID-19 fallecidos informados sobre procesos de sepelio}}{\text{Número de pacientes COVID-19 fallecidos}} \times 100$$

X. RESPONSABILIDADES.**10.1. Unidad de Gestión de la Calidad:**

- La Unidad de Gestión de la Calidad es el responsable de la implementación del presente Plan.
- La Unidad de Gestión de la Calidad en coordinación con la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional son los responsables de la difusión del presente Plan.
- La Unidad de Gestión de la Calidad es el responsable de coordinar los procedimientos específicos establecidos en el presente Plan.
- La Unidad de Gestión de la Calidad es el responsable de supervisar, monitorear y evaluar el cumplimiento del presente Plan.
- La Unidad de Gestión de la Calidad deberá remitir de forma mensual el reporte de atención a la Unidad de Articulación Prestacional.

10.2. Unidades Prestadoras de Servicios asistenciales:

- Velar por el cumplimiento de la entrega del informe médico presencial y telefónico según corresponda, al representante del paciente.
- Velar por el cumplimiento del registro correcto de la entrega del informe médico presencial y telefónico según corresponda, al representante del paciente.
- Brindar las facilidades para la realización de videollamadas de los pacientes seleccionados.

10.3. Unidad de Tecnologías de la información y Estadística

- Remitir a la Unidad de Gestión de la Calidad el reporte de pacientes hospitalizados que cumplen criterios para la realización de videollamadas.

10.4. Unidad de Seguros:

- Coordinar con la Unidad de Gestión de la Calidad y Unidades Prestacionales de Servicios Asistenciales los procedimientos correspondientes para la entrega del certificado de defunción, de ser necesario.



**10.5. Unidad de Articulación Prestacional:**

- a) La Unidad de Articulación Prestacional a través del área de admisión hospitalaria serán responsables de registrar los datos completos del representante del paciente en la historia clínica.

XI. ACTIVIDADES A REALIZAR.

El presente Plan de implementación, propone actividades a realizar las cuales se detallan en el Anexo N°01.

XII. RECURSOS NECESARIOS.

El presente Plan de implementación, considera los siguientes recursos, los cuales se encuentran detallados en el Anexo N°02:

12.1. Recursos Humanos:

- Personal Médico (Personal CAS COVID).
- Orientador de servicios de la PAUS (Personal tercero, no COVID).
- Orientador de informes de la PAUS (Personal tercero, no COVID).

12.2. Bienes y servicios:

- Equipos celulares.
- Toldos.
- Sillas de plástico.

XIII. ANEXOS.

7.1. ANEXO N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

7.2. ANEXO N°02: PRESUPUESTO.

7.3. ANEXO N°03: FLUJOGRAMAS.

- ANEXO N° 3.1: Procedimiento de entrega de información a representantes de pacientes hospitalizados.
- ANEXO N° 3.2: Procedimiento de información al representante del paciente en caso de fallecimiento.
- ANEXO N° 3.3: Procedimiento de comunicación entre paciente y representante a través de la videollamada.

HEVES





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ANEXO N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Objetivos	N°	Nombre de la actividad / tareas	Fuente de verificación	Periodo de ejecución (meses)												Responsable	
				M	J	J	A	S	O	N	D						
OBJETIVO ESPECIFICO N° 01 Establecer el procedimiento de entrega de información a representantes de pacientes nuevos del servicio de emergencia.	1.1	Realizar reunión de coordinación con el servicio de emergencia a fin de establecer el procedimiento.	Acta														Unidad de Gestión de la Calidad Servicio de Emergencia
	1.2	Gestionar bienes (toldos y sillas) para la organización del área de espera de familiares y/o representantes del servicio de emergencia.	Correo electrónico														Unidad de Gestión de la Calidad
	2.1	Implementación en el módulo Evolución médica del Sistema de Gestión Hospitalaria del registro de informe médico.	Reporte del Sistema de Gestión Hospitalaria														Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística
	2.2	Registro de informe médico vía telefónica a representantes de pacientes hospitalizados.	Reporte del Sistema de Gestión Hospitalaria														Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística
OBJETIVO ESPECIFICO N° 02 Establecer el procedimiento de entrega de información a representantes de pacientes hospitalizados.	2.3	Realizar y registrar las solicitudes de información sobre el estado de salud a través de los canales de atención de la PAUS.	Informe														Unidad de Gestión de la Calidad
	2.4	Realizar y registrar las llamadas realizadas por la PAUS a los representantes de pacientes fallecidos.	Informe														Unidad de Gestión de la Calidad
OBJETIVO ESPECIFICO N° 03 Establecer el procedimiento de comunicación entre paciente y representante a través de videollamada.	3.2	Realizar y registrar las videollamadas realizadas por la PAUS.	Informe														Unidad de Gestión de la Calidad





ANEXO N° 02: PRESUPUESTO.

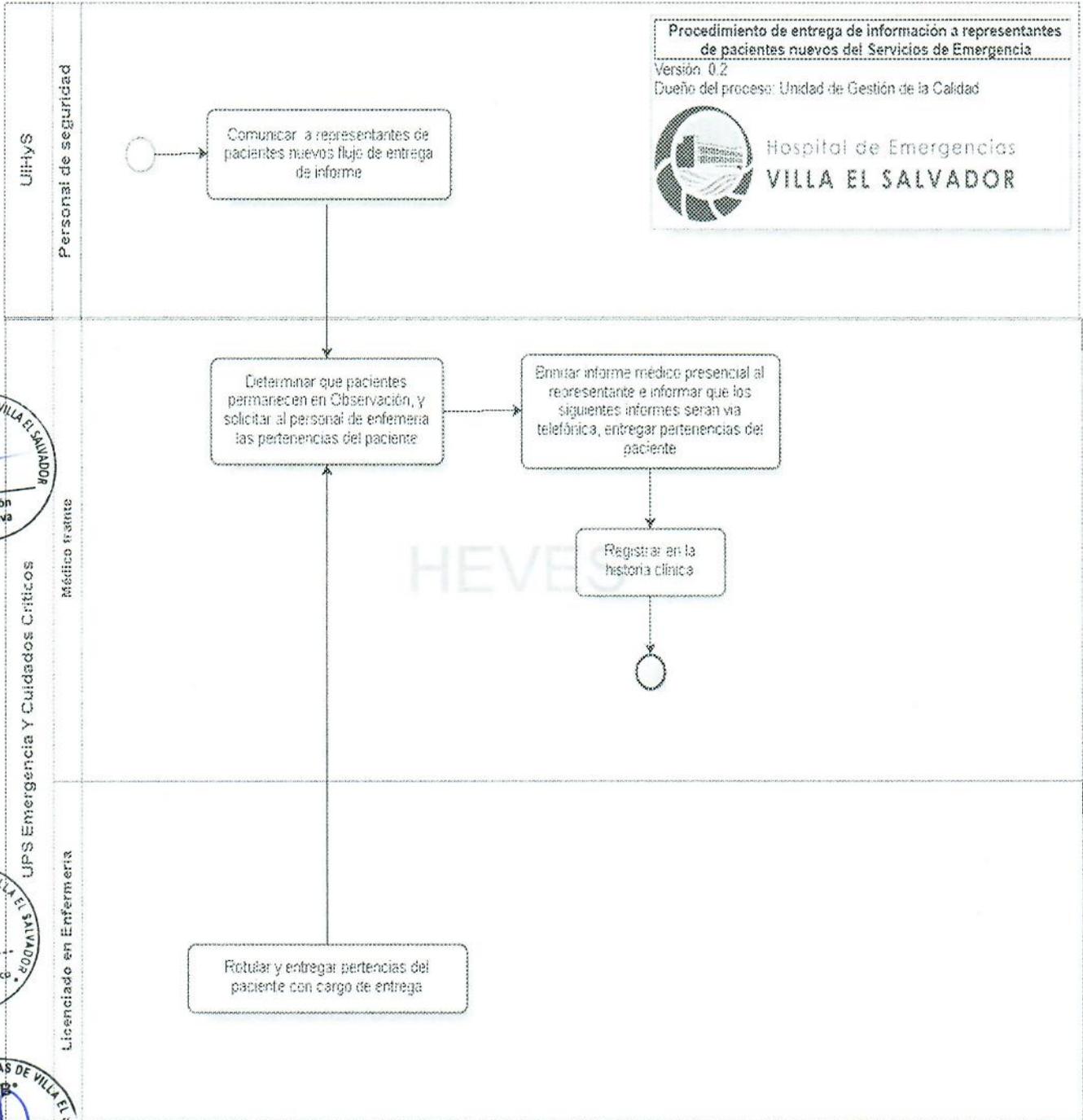
Actividad	Descripción del bien y/o servicio	Clasificador	Descripción del clasificador de gastos	Cantidad	Precio unitario	Monto total
Establecer el procedimiento de entrega de información a representantes de pacientes nuevos del servicio de emergencia.	Servicio de alquiler de toldos	2.3.2 5.1 3	Alquiler de toldos, mesas y sillas	01	S/. 0.00	S/. 0.00
	Servicio de alquiler de sillas	2.3.2 5.1 3	Alquiler de toldos, mesas y sillas	10	S/. 0.00	S/. 0.00
	Gorro descartable	2.3.1 8.2 1	Gorro descartable	420	S/. 0.00	S/. 0.00
	Mandilón descartable talla M	2.3.1 8.2 1	Mandilón descartable talla M	420	S/. 0.00	S/. 0.00
	Guantes de látex para examen X 100 Unid	2.3.1 8.2 1	Guantes	09	S/. 0.00	S/. 0.00
Establecer el procedimiento de entrega de información a representantes de pacientes hospitalizados.	Servicio de Profesional de Salud Monitoreo para relacionado con la salud	2.3.2 7.11. 99	Servicios diversos	06 (02 x 03 meses*)	S/. 4500.00	S/. 27000.00
Establecer el procedimiento de comunicación entre paciente y representante a través de videollamada.	Mascarilla Descartable Tipo N-95 X 25 Unid	2.3.1 8.2 1	Mascarilla Descartable Tipo N-95 X 25 Unid	03	S/. 0.00	S/. 0.00
TOTAL						S/. 27000.00

* Sujeto a ampliación de acuerdo al Estado de Emergencia Sanitaria.



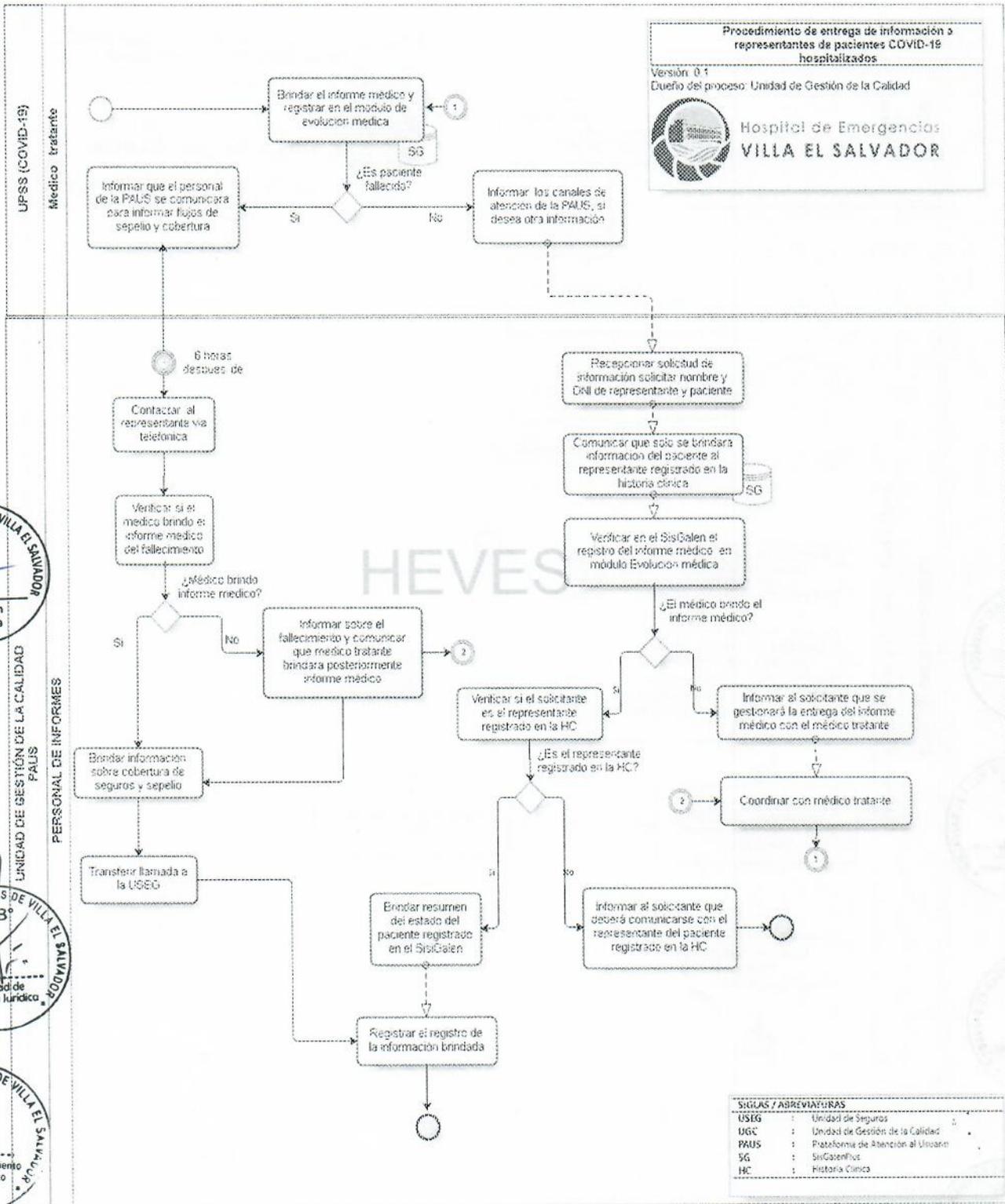


ANEXO N° 3.1: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A REPRESENTANTES DE PACIENTES NUEVOS



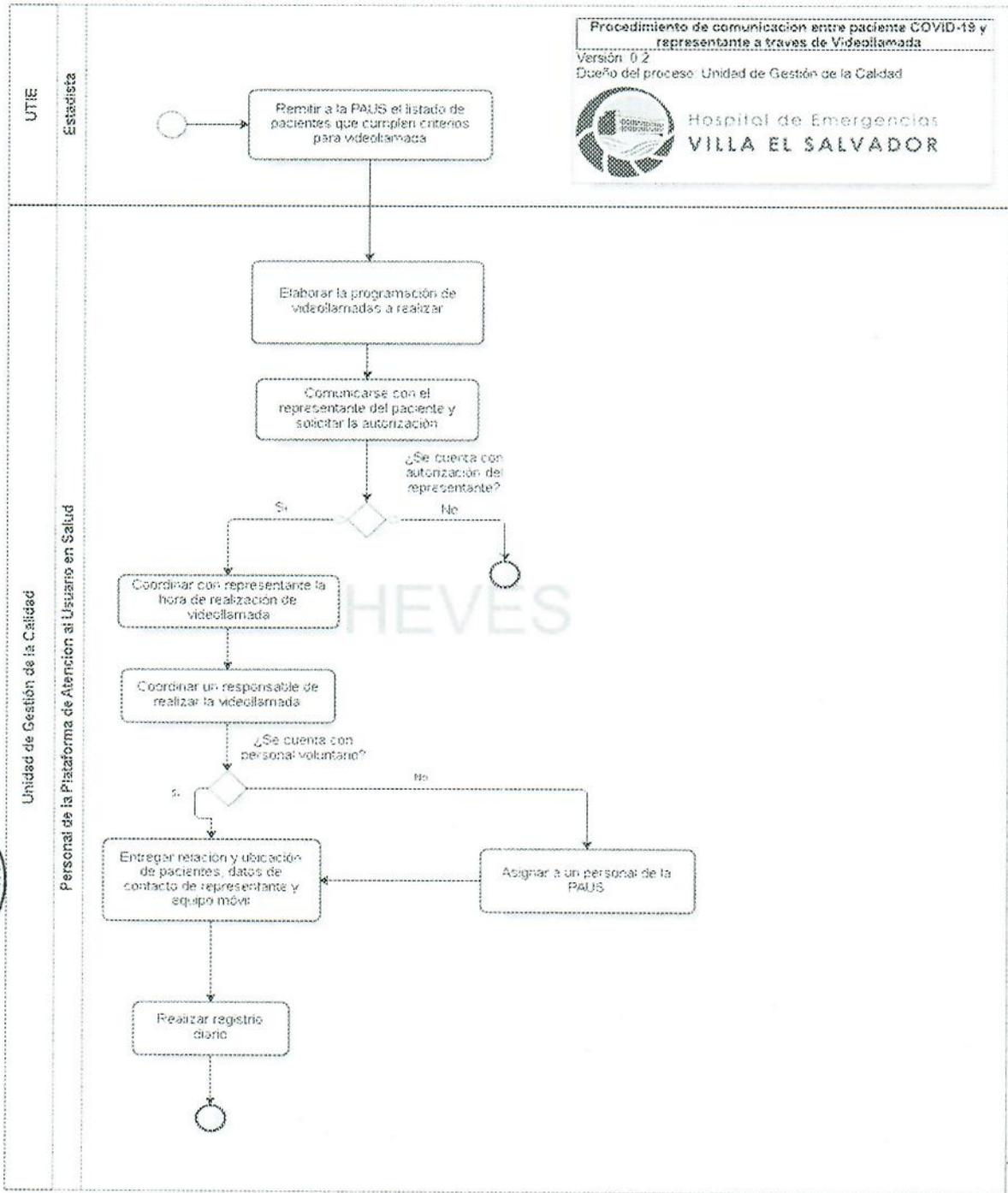


ANEXO N° 3.2: PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN AL REPRESENTANTE DEL PACIENTE COVID-19 HOSPITALIZADO





ANEXO N° 3.3: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ENTRE PACIENTE Y REPRESENTANTE A TRAVÉS DE LA VIDEOLLAMADA.



FERRILES DE PUESTOS DEL PERSONAL DE SALUD QUE REALIZARAN LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA DE INFORMACIÓN A REPRESENTANTES SOBRE SALUD DE LOS PACIENTES COVID-19 ATENDIDOS EN EL HEVES

Datos Generales				Funciones					Categorización		
DNI	Unidad/Unidad/ UPS/Servicio	Puesto	Categoría	Total remuneración	Función 1	Función 2	Función 3	Función 4	Función 5	Función 6	Función 7
40104750	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	PROFESIONAL DE LA SALUD PARA MONITOREO RELACIONADO CON LA SALUD	TERCERO	S/. 3,000.00	Brindar orientación e información al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador por vía presencial, telefónica y virtual.	Realizar el acompañamiento al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador vía presencial y telefónica en caso de requerirlo.	Realizar visita a los pacientes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador para la realización de videollamadas entre pacientes y representantes.	Realizar actividades de difusión dirigidas a los usuarios en salud y/o representantes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Informar sobre el flujo y cobertura de sepelio a familiares directos de fallecidos por COVID-19	Realizar el registro diario e informe mensual de actividades (consultas, reclamos, videollamadas y actividades de difusión) de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	EJERCE FUNCIONES DE ORIENTADOR DE SERVICIOS DE LA PAUS
42424236	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	PROFESIONAL DE LA SALUD PARA MONITOREO RELACIONADO CON LA SALUD	TERCERO	S/. 3,000.00	Brindar orientación e información al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador por vía presencial, telefónica y virtual.	Realizar el acompañamiento al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador vía presencial y telefónica en caso de requerirlo.	Realizar visita a los pacientes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador para la realización de videollamadas entre pacientes y representantes.	Realizar actividades de difusión dirigidas a los usuarios en salud y/o representantes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Informar sobre el flujo y cobertura de sepelio a familiares directos de fallecidos por COVID-19	Realizar el registro diario e informe mensual de actividades (consultas, reclamos, videollamadas y actividades de difusión) de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	EJERCE FUNCIONES DE ORIENTADOR DE SERVICIOS DE LA PAUS
474520051	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	PROFESIONAL DE LA SALUD PARA MONITOREO RELACIONADO CON LA SALUD	TERCERO	S/. 3,000.00	Brindar orientación e información al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador por vía presencial, telefónica y virtual.	Realizar el acompañamiento al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador vía presencial y telefónica en caso de requerirlo.	Realizar visita a los pacientes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador para la realización de videollamadas entre pacientes y representantes.	Realizar actividades de difusión dirigidas a los usuarios en salud y/o representantes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Informar sobre el flujo y cobertura de sepelio a familiares directos de fallecidos por COVID-19	Realizar el registro diario e informe mensual de actividades (consultas, reclamos, videollamadas y actividades de difusión) de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	EJERCE FUNCIONES DE ORIENTADOR DE SERVICIOS DE LA PAUS
42026812	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	PROFESIONAL DE LA SALUD PARA MONITOREO RELACIONADO CON LA SALUD	TERCERO	S/. 3,000.00	Brindar orientación e información al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador por vía presencial, telefónica y virtual.	Realizar el acompañamiento al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador vía presencial y telefónica en caso de requerirlo.	Realizar visita a los pacientes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador para la realización de videollamadas entre pacientes y representantes.	Realizar actividades de difusión dirigidas a los usuarios en salud y/o representantes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Informar sobre el flujo y cobertura de sepelio a familiares directos de fallecidos por COVID-19	Realizar el registro diario e informe mensual de actividades (consultas, reclamos, videollamadas y actividades de difusión) de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	EJERCE FUNCIONES DE ORIENTADOR DE SERVICIOS DE LA PAUS
46595676	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	PROFESIONAL DE LA SALUD PARA MONITOREO RELACIONADO CON LA SALUD	TERCERO	S/. 3,000.00	Brindar orientación e información al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador por vía presencial, telefónica y virtual.	Realizar el acompañamiento al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador vía presencial y telefónica en caso de requerirlo.	Realizar visita a los pacientes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador para la realización de videollamadas entre pacientes y representantes.	Realizar actividades de difusión dirigidas a los usuarios en salud y/o representantes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Informar sobre el flujo y cobertura de sepelio a familiares directos de fallecidos por COVID-19	Realizar el registro diario e informe mensual de actividades (consultas, reclamos, videollamadas y actividades de difusión) de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	EJERCE FUNCIONES DE ORIENTADOR DE SERVICIOS DE LA PAUS
45092550	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	PSICOLOGA	TERCERO	S/. 3,200.00	Realizar el acompañamiento al Usuario, paciente y/o representante que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador por vía presencial y telefónica en caso de requerirlo.	Realizar visita a los pacientes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador para la realización de videollamadas entre pacientes y representantes.	Realizar visita a los usuarios que desean presentar un reclamo en el libro de reclamaciones en la Oficina de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Realizar actividades de difusión dirigidas a los usuarios en salud y/o representantes atendidos en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Realizar el registro digital y seguimiento a los procesos de atención del reclamo de los usuarios en salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Elaborar solicitudes de descargo de reclamo e informe de resultado de reclamos y actividades de difusión de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.	Remitir al Responsable de la Unidad de gestión de la Calidad el informe mensual del consolidado de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en salud del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.



