



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Callao, 08 de Noviembre de 2016

Visto, el MEMORANDO Nº 01446-2016-GRC/DIRESA/DESP/DACS, de fecha 02 de noviembre de 2016, emitido por el Director Ejecutivo de Salud de las Personas y el INFORME Nº 043-2016-GRC/DIRESA/DACS/UTCS, de fecha 26 de octubre de 2016, emitido por la Directora de Aseguramiento y Calidad en Salud de la Dirección Regional de Salud del Callao; quienes remiten la propuesta: "Política Regional de Humanización de la Atención en los Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud del Callao"; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1º y 9º de la Constitución Política del Perú, establece que la defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad, son el fin supremo de la sociedad y del estado, donde este es el responsable de garantizar el acceso equitativo a los servicios de salud; asimismo, el artículo 7º establece que toda persona tiene derecho a la protección de su salud; y el artículo 15º numeral a) establece que toda persona usuaria de los servicios de salud, tiene derecho al respeto de su personalidad, dignidad en intimidad;

Que, asimismo los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley Nº 26842 - Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; por lo que la protección de la salud es de interés público y por lo tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 123º de la precitada ley, modificada por la Única Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Legislativo Nº 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, dispone que el Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud de nivel nacional. Como organismo del Poder Ejecutivo tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política de salud y actúa como la máxima autoridad normativa en materia de salud;

Que, mediante el artículo 5º del Decreto Legislativo Nº 1161 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, literal a) se dispone como función rectora del Ministerio de Salud formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación y rehabilitación en salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno; y en el literal b) de la misma se señala como función: "Dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales(...)";

Que, el artículo 5º de la Ley Nº 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, en relación a la misión del Gobierno Regional establece que la misión de los gobiernos regionales es organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, Compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región; asimismo, el inciso g), del artículo 9, de la citada Ley, en cuanto a las competencias constitucionales dispone que los gobiernos regionales son competentes para promover y regular actividades y/o servicios en materia de salud, entre otros;



R. LAMA M.



C. CRÓNEZ T.



C. QUINONES M.



J.M. GRAÑA E.

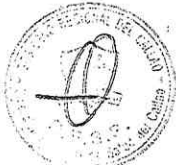
Que, de acuerdo al artículo 49° incisos a), b) y c) de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales en materia de salud: Formula, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar las políticas de salud de la región en concordancia con las políticas nacionales y las planes sectoriales; formular y ejecutar, concertadamente, el Plan de Desarrollo Regional de Salud; y, coordinar las acciones de salud integral en el ámbito regional, respectivamente;

Que, el artículo 1° de la Ley N° 29414 - Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, modifica entre otros, el artículo 15 de la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, referido a los derechos que tienen las personas al acceso a los servicios de salud, acceso a información, al consentimiento informado, así como a la atención y recuperación de la salud; con pleno respeto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;



R. LAMA M.

Que, el Decreto Supremo N° 027-2007-PCM - Define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, disponiendo en su numeral 6.4 "Garantizar el respeto de los derechos de grupos vulnerables, erradicando toda forma de discriminación"; siendo la salud un derecho de todos;



C. QUINONES T.

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, de fecha 13 de agosto del 2015, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414 - Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud; y asimismo, con Decreto Supremo N° 030-2016, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las instituciones Administradoras de fondos de aseguramiento en salud IAFAS, IPRESS, UGIPRESS públicas privada y mixta;



C. QUINONES M.

Que, con Resolución Directoral N° 803-2016, de fecha 10 de agosto de 2016, se aprueban los Deberes de los Usuarios de los Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud Callao;

Estando a lo propuesto por el Director Ejecutivo de Salud de las Personas de la Dirección Regional de Salud del Callao;

Con las visaciones del Director Ejecutivo de Salud de las Personas, la Directora de Aseguramiento y Calidad en Salud y la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud del Callao; y



J.M. GRANA E.

En uso de las atribuciones y facultades conferidas al Director General de la Dirección Regional de Salud del Callao, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 000090-2016;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la "Política Regional de Humanización de la Atención en los Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud del Callao", que tiene como finalidad establecer los lineamientos técnicos administrativos para la gestión de la Humanización de la atención en los Servicios de Salud que pertenecen a la Dirección Regional de Salud del Callao, con miras a brindar una atención segura y de calidad.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar a la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Aseguramiento y Calidad en Salud de la Dirección Regional de Salud



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Callao, 08 de Noviembre de 2016

del Callao, monitorear la implementación de la "Política Regional de Humanización de la Atención en los Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud del Callao".

ARTICULO TERCERO.- Las Direcciones de Redes de Salud, Jefaturas de Microredes y Directores de Hospitales de la Dirección Regional de Salud del Callao, son responsables de la difusión e implementación.

ARTICULO CUARTO.- La Dirección Regional de Salud del Callao, la Dirección de Salud de la Marina, la Red asistencial Sabogal de Es SALUD, Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, la Red de establecimientos de salud de los Gobiernos Locales, Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS), Asociaciones Publico Privados: Alberto Barton Thompson y las Clínicas del Sector Privado de la Región Callao, son los encargados de la implementación del documento aprobado.

ARTÍCULO QUINTO.- Encargar a la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística de la Dirección Regional de Salud del Callao, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web de la Institución.

ARTÍCULO SEXTO.- Notifíquese la presente resolución a los estamentos administrativos correspondientes y a los interesados para los fines de Ley.

Regístrese y comuníquese.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

Dr. RICARDO ALDO LAMA MORALES
Director Regional
C.M.P. 12555



C. ORDÓÑEZ T.



C. QUINONES M.



J.M. GRAÑA E.

POLÍTICA REGIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

I. FINALIDAD

Establecer los lineamientos técnicos administrativos para la gestión de la Humanización de la atención en los Servicios de Salud que pertenecen a la Dirección Regional de Salud del Callao, con miras a brindar una atención segura y de calidad, comprometiéndonos a promover desde la alta Dirección con despliegue en todos los niveles de atención en la organización, la implementación y evaluación de estrategias para velar por la privacidad, dignidad y confidencialidad de nuestros usuarios.

II. BASE LEGAL

1. Ley N°26842, Ley General de Salud.
2. Ley N°30023, Ley que establece el 13 de agosto de cada año como el "Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente".
3. Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
4. Decreto Supremo N°054-2011-PCM, que aprueba el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021.
5. Decreto Supremo N°027-2016, que aprueba Ley 29414 que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
6. Decreto Supremo N°030-2016, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud IAFAS, IPRESS, UGIPRESS públicas, privadas y mixtas.
7. Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
8. Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
9. Resolución de Superintendencia N°160-2011-SUNASA/CD, que aprueba el Reglamento General para la atención de los reclamos y quejas de usuarios de las IAFAS e IPRESS.
10. Resolución Jefatural N°039-2014/SIS; que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos de los Usuarios del Seguro Integral de Salud.
11. Resolución Directoral N°803-2016, que aprueba Los Deberes de los Usuarios de los Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud Callao.

III. AMBITO DE APLICACION

El presente documento normativo, es de aplicación a nivel regional, de cumplimiento obligatorio en todas las IPRESS públicas y privadas (del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Locales, de EsSalud, de la Sanidad de las Fuerzas Armadas, de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, otros Establecimientos Públicos, y del Sub Sector Privado); ADAMO y Clinibus.

IV. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Promover una gestión orientada hacia la Humanización de la atención en los servicios de salud que pertenecen al ámbito jurisdiccional de la Dirección Regional de Salud del Callao; centradas en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Promover la calidad de la atención de salud en las organizaciones públicas, privadas y mixtas, proveedoras de servicios de salud de la Dirección Regional de Salud del Callao.
2. Proveer al usuario interno de los servicios de salud del ámbito jurisdiccional de la Dirección Regional de Salud del Callao, las herramientas necesarias para mejorar sus habilidades de comunicación asertiva y efectiva con el usuario, familia y comunidad.
3. Promover el mejoramiento de la calidad, la promoción y prestación de los servicios de salud, el respeto de los derechos y deberes de los usuarios.
4. Brindar un trato cálido que responda a las dimensiones físicas, emocionales y sociales por parte de todos los trabajadores de los establecimientos de salud de la DIRESA.
5. Fortalecer los cuidados médicos y paliativos en el entorno familiar, al momento del retorno a casa de los pacientes con enfermedades crónicas y/o terminales.
6. Empoderar al usuario interno como líder y promotor de las mejoras en la calidad de la atención en los servicios de salud.

V. DEFINICIONES OPERATIVAS:

- **HUMANIZACION:** Es una disciplina basada en valores y principios que conducen nuestra conducta a la dignidad de todo ser humano.
- **HUMANIZAR:** Es un proceso de sensibilización y concientización en el ser humano.
- **HUMANIZAR EN SALUD:** Es la atención del personal de salud orientado a satisfacer las necesidades del usuario basado en la interculturalidad, valores, y principios con un compromiso y responsabilidad de un servicio continuo personal e institucional.
- **GESTIÓN DE LA HUMANIZACIÓN:** La humanización tiene que ver con la concepción del sistema de salud y con las personas involucradas en él, con su satisfacción y competencia profesional (calidad técnica y percibida), así como con la disponibilidad, oportunidad y accesibilidad de recursos que le permitan realizar su labor, así como con mecanismos de medición y control que permitan retroalimentar las intervenciones.
- **SERVICIOS DE SALUD HUMANIZADOS:** Es aquel cuya razón de ser es, estar al servicio de la persona y por tanto, pensado y concebido en función de nuestros usuarios. Para que esto se realice debe ser un sistema integrado que proteja y promueva la salud, que corrija las desigualdades en salud, que elimine las discriminaciones de cualquier tipo, que dé participación al paciente y su cuidador, y que esté atento a elementos no comunicables ni medibles fácilmente, como por ejemplo el dolor.



- **CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN:** La calidad en los servicios de salud debe indudablemente contar con la calidez en el trato al paciente y a su familia. Sin este pilar, el servicio estará incompleto. Transmitir al paciente y su familia calor humano genuino, generar empatía, tener una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente cálido y agradable. Es quizás en este punto en el cual el trabajo con el talento humano de la organización se vuelve una prioridad desde el proceso de selección, capacitación, entrenamiento y generación de cultura del buen trato.
- **COMUNICACIÓN ASERTIVA:** Las habilidades de comunicación asertiva en la relación médico-paciente, influyen en mejores resultados en la salud física, mental y funcional, en el nivel de satisfacción de pacientes y familiares, en el cumplimiento de los tratamientos, en la eficiencia clínica y en la disminución del número de complementarios. Esta se logra cuando se genera confianza y se establecen canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente y permitan transmitirle de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo a la condición de cada ser humano.
- **LA INFORMACIÓN OPORTUNA:** Brindar al paciente y su familia, la cual debe ser clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones más apropiadas para su manejo y cuidado en salud. El consentimiento informado, es el acto médico de informar al paciente cuáles son las alternativas terapéuticas para su enfermedad y las posibles consecuencias de éstas, forma parte fundamental de la relación médico paciente, además de ser una obligación legal y ética.
- **DESPERSONALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN:** La enfermedad genera una situación que hace sentir a la persona desvalida, por lo que necesita un sistema de salud lo más humano posible, así mismo la propia tecnificación de la medicina, añade suficientes componentes para que el paciente se sienta frecuentemente indefenso, frente a una situación que no domina.
- **FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE:** Consiste en lograr que los usuarios que han recibido los servicios, se conviertan en un cliente frecuente y leal, logrando una relación estable y duradera. Las estrategias de fidelización son de por sí estrategias de humanización, porque buscan además de hacer sentir bien al paciente, hacerlo partícipe del servicio de salud que está recibiendo. Son los pequeños detalles los que crean grandes momentos para los pacientes, para el equipo y para el propio profesional de la salud.
- **CUIDADOS PALIATIVOS:** Un enfoque que busca mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias al afrontar problemas asociados con una enfermedad en potencia mortal, prevención y alivio del sufrimiento por medio de la identificación temprana, evaluación y tratamiento del dolor y otros problemas físicos, psicosociales y espirituales.

VI. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA REGIONAL DE HUMANIZACIÓN:
Son los principios que orientan todas las acciones a implementar en el marco de la Política Regional de humanización:

1. **Seguridad del paciente:** No podemos hablar de servicios humanizados si estos no garantizan la seguridad en todo momento tanto para el paciente como para su familia y el personal de salud. Por ello, la organización debe trabajar un programa de seguridad que incluya el manejo sistemático y responsable de los riesgos desde su identificación, clasificación, priorización y administración, hasta la generación de barreras de seguridad para disminuir su impacto, y el seguimiento y monitorización del riesgo para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.



2. **Mejoramiento continuo de los procesos:** El mejoramiento continuo implica la articulación entre diferentes equipos de mejoramiento que deben basar su articulación en conceptos explícitos, sobre todo los que tienen que ver con la atención del usuario, que siempre debe estar orientada hacia las necesidades del paciente y su satisfacción, esto implica el desarrollo altamente competitivo del factor humano.
3. **Atención digna y respetuosa:** atención al usuario, que articule los principios y valores, los derechos y deberes del usuario, de manera que se conviertan en referentes de acción en la prestación de los servicios de salud.
4. **Servicio humano de calidad:** Implementar y desarrollar la competencia de servicio humanizado en los trabajadores de los servicios de salud, a través de la formación, capacitación, desarrollo y evaluación permanente de los mismos. Optimizar la calidad de los servicios de salud prestados mediante el mejoramiento continuo de los procesos priorizados de cara al usuario, en los dominios de oportunidad, accesibilidad y satisfacción.
5. **Atención centrada en el usuario:** Significa que lo importante son los resultados obtenidos en el usuario y su satisfacción, lo cual es el eje alrededor del cual giran todas las intervenciones.
6. **Atención de la red prestadora:** Enfocados en mejorar continuamente los servicios que se ofrecen a los usuarios de los establecimientos de salud de la DIRESA Callao, es importante que toda la red de prestadores cuenten y trabajen en esta política de humanización, el buen trato al usuario, el respeto de los derechos y deberes de los pacientes como una forma de evidenciar que un trato humanizado con calidez, genera un bienestar integral y la satisfacción de nuestros usuarios.

VIII. POLITICAS REGIONALES Y ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR:

1. Plataforma de atención al usuario: Calisalud Callao - Línea de apoyo al usuario externo.
2. Promotores de la calidad en salud.
3. Todos los días es el Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente.
4. Nos capacitamos para servirte mejor.
5. De regreso a casa Promotores de la calidad en salud.

Política Regional	Estrategia
1. Promover la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones públicas, privadas y mixtas, proveedoras de servicios de salud.	Línea de apoyo al usuario externo: CALISALUD Callao.
2. Brindar a los trabajadores de los servicios de salud del ámbito; las herramientas necesarias para mejorar sus habilidades de comunicación asertiva y efectiva con el usuario, familia y comunidad.	Nos capacitamos para servirte mejor.
3. Promover el mejoramiento de la calidad, la promoción y prestación de los servicios de salud, el respeto de los derechos y deberes de los usuarios.	Promotores de la calidad en salud
4. Brindar un trato cálido que responda a las dimensiones físicas, emocionales y sociales por parte de todos los trabajadores de los establecimientos de salud de la DIRESA.	Todos los días es el Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente
5. Fortalecer los cuidados médicos y paliativos en el entorno familiar, al momento del retorno a casa de los pacientes con enfermedades crónicas y/o terminales.	De regreso a casa ADAMO



POLITICA REGIONAL 01:

Promover la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones públicas, privadas y mixtas, proveedoras de servicios de salud.

ESTRATEGIA 01: Línea de apoyo al usuario externo - CALISALUD Callao.

El objetivo de la plataforma es contribuir a lograr la satisfacción del usuario de los servicios de salud, mediante la atención integral de las Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y brindar el apoyo social y acompañamiento a los usuarios, respecto a los servicios brindados en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) adscritas a la DIRESA Callao.

LINEA DE APOYO AL USUARIO EXTERNO:

Acceso a los usuarios de los servicios de salud a través de:

- Número telefónico IP: 2015751 anexo 5564
- Whatsapp: 985645793
- Correo electrónico: calisalud@diresacallao.gob.pe

POLITICA REGIONAL 02:

Dotar a los trabajadores de los establecimientos de salud de las herramientas necesarias para mejorar sus habilidades de comunicación asertiva y efectiva con el usuario, familia y comunidad.

ESTRATEGIA 02: NOS CAPACITAMOS PARA SERVIRTE MEJOR:

Esta estrategia consiste en capacitar al personal asistencial y administrativo de las IPRESS de la DIRESA Callao en temas relacionados a la humanización de la atención y buen trato al paciente:

- Derechos y Deberes de los usuarios
- Humanización de los servicios de salud
- Cultura de sensibilidad y buen trato al paciente
- Técnicas para el manejo del estrés
- Técnicas para el manejo de conflictos
- Humanización y Buen Trato al Paciente

POLITICA REGIONAL 03:

Promover el mejoramiento de la calidad, la promoción y prestación de los servicios de salud, el respeto de los derechos y deberes de los usuarios.

ESTRATEGIA 03: MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE LA PARTICIPACIÓN DE PROMOTORES DE LA CALIDAD.

El objetivo es mejorar la calidad de los servicios de salud en los establecimientos de salud de la DIRESA Callao, mediante la participación de ciudadanos, como los Promotores de la Calidad.

Con la Reforma en Salud se busca que el ciudadano ejerza su derecho a la protección de la salud, satisfecho con la oportunidad y calidad y de los servicios de salud y sin tener que optar entre su salud y el bienestar de su familia.



El logro de los objetivos es más factible promoviendo y facilitando la participación ciudadana en los procesos prestacionales, considerándolo como un actor importante del sistema de salud; ya que la información que brindan las personas usuarias de los servicios es de mucha utilidad para la detección de oportunidades de mejora de la calidad, y mejor aún si es que lo aportan directamente o a través de otros actores del sistema prestador que son sus pares; así se fortalece la gestión para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud mediante la participación de los ciudadanos, en los procesos prestacionales.

Esta iniciativa integra el trabajo de ciudadanos así como la promoción y/o fortalecimiento de la sensibilidad y responsabilidad social en el mejoramiento de la calidad de vida a través de su contribución en la mejor calidad de los servicios que se brinda en los establecimientos de salud de su jurisdicción. Así mismo, brinda la oportunidad a los gestores y prestadores de los servicios para desarrollar la atención integrada a las personas usuarias, mediante el trabajo conjunto con ciudadanos provistos de un enfoque de usuario.

Los Promotores de la Calidad participarán, coordinadamente con los gestores de los establecimientos, orientando para la atención y captando la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, detectando oportunidades de mejora, participando en la elaboración y desarrollo de los proyectos respectivos, sin ejercer funciones que le corresponden al personal de los establecimientos, o de otras instancias.

Funciones de los Promotores de la Calidad:

1. Brindar la acogida y acompañamiento al usuario en la IPRESS.
2. Proveer información a las personas usuarias de los servicios de salud, valoración de la satisfacción, participación en la elaboración y ejecución de propuestas de mejora de la calidad.
3. Identificar las necesidades y expectativas de las personas usuarias de los servicios de salud y en los prestadores, para el mejoramiento de la calidad.
4. Participar en la elaboración de propuestas de mejora de la calidad en el establecimiento de salud asignado.
5. Brindar acceso a la información al usuario de los servicios que ofrece la IPRESS.
6. Atender las consultas, reclamos y sugerencias, que se presenten en forma personal o a través de representantes, dentro del marco normativo vigente.

Perfil del Promotor de la Calidad:

- Voluntad de servicio.
- Comunicador.
- Tolerante.
- Veraz.
- Respetuoso.
- Empático.
- Informado sobre servicios que oferta el hospital.
- Con conocimientos básicos de office.
- Negociador
- Líder.



POLITICA REGIONAL 04:

Brindar un trato cálido que responda a las dimensiones físicas, emocionales y sociales por parte de todos los trabajadores de los servicios de salud de la Dirección Regional de Salud del Callao.

ESTRATEGIA 04:

TODOS LOS DÍAS ES EL DÍA NACIONAL DE LA SALUD Y DEL BUEN TRATO AL PACIENTE.

El 13 de agosto se celebra el nacimiento de Carrión, por lo que se instaura el Día Nacional de la Salud, considerando los indiscutibles valores y aspectos históricos de su investigación precursora en la salud nacional, que hacen a Daniel A. Carrión el paradigma de la salud pública peruana desde fines del siglo XIX. El 22 de mayo del 2013 fue publicada en el Diario Oficial El Peruano la Ley N° 30023, que establece el 13 de agosto de cada año como el "Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente", disponiendo que el Ministerio de Salud, los Gobiernos Regionales, los subsectores de salud y las instituciones públicas y privadas vinculadas al Sistema Nacional de Salud promuevan y desarrollen actividades conmemorativas orientadas a la protección de la salud y la calidad de atención que se brinda a los pacientes y sus familiares. La aprobación de la norma significa un claro beneficio para el fomento de la salud y reafirma el principio de protección del ciudadano en este ámbito, acorde a los artículos 7°, 9° y 11° de la Constitución Política.

El desarrollo de actividades en el marco del Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente tiene múltiples beneficios locales y regionales, permitiendo promover anualmente, el conocimiento, la cultura de salud y de aseguramiento e importantes acciones concertadas a fin de mejorar progresivamente el cuidado integral de la salud.

En el presente año 2016, en la DIRESA Callao, se instala como tradición el organizar actividades en pro de la salud de la población chalaca, como por ejemplo: Alimentación y nutrición, promoción de la salud, enfermedades transmisibles y no transmisibles, vacunaciones, salud materno infantil y del adolescente, cuidados del adulto mayor, salud visual, salud mental, recursos humanos, preparación para emergencias y desastres y sobre cómo lograr un efectivo aseguramiento social en salud, convertido en un compromiso de todos. En esta estrategia se incluyen actividades como:

- Concurso de ambientación e integración de las áreas en los establecimientos de salud, actividad que fomenta la participación del personal médico, enfermeras, obstetras, técnicas asistenciales personal de los servicios de salud, quienes aúnan esfuerzos para mostrar lo mejor de cada área.
- Obsequiar packs de limpieza bucal a fin de sensibilizar a la población sobre la importancia del cuidado dental.
- Proyección de películas y videos educativos para pacientes; en las salas de espera de las IPRESS de la Dirección Regional de Salud del Callao.
- El día central mensual (13 de agosto), entregar material educativo y motivador a los pacientes ubicados en las salas de espera de los establecimientos de salud.
- Charlas de Sensibilización a los Directivos de los establecimientos de salud y de la DIRESA.
- Charlas sobre Humanización del Paciente y Buen Trato, dirigido a todo el personal de los establecimientos de salud, en horarios que no interfieran con los horarios de atención en las IPRESS.



J.M. GARCÍA E.

- Visitar las Salas de espera, Salas de hospitalización de las IPRESS, una vez al mes, para realizar actividades recreativas y educativas con los pacientes.

El objetivo de estas actividades es humanizar el trabajo de los profesionales de la salud, de tal manera que el paciente sienta que es el centro de la atención, valorado como persona con todos sus derechos; actividades que deben realizarse al menos una vez al mes; no sólo el Día 13 de Agosto.

POLITICA REGIONAL 05:

Garantizar los cuidados médicos en su entorno familiar, al momento del retorno a casa de los pacientes con enfermedades crónicas y/o terminales.

ESTRATEGIA 05

DE REGRESO A CASA:

Busca fomentar el retorno a casa de los pacientes con enfermedades crónicas y/o terminales, garantizando los cuidados médicos en su entorno familiar, en donde el Programa ADAMO de la DIRESA Callao se encargará de brindar las atenciones necesarias para su tratamiento dentro del hogar, insumos para curaciones, especialista tratante y enfermera enfocados en brindar cuidados paliativos.

En paralelo, se realiza un programa de formación básica y una campaña informativa para sensibilizar a familiares o cuidadores de pacientes en estado crítico, sobre los beneficios de realizar la recuperación en su casa; se capacitará permanentemente a los familiares de los pacientes para que se involucren en el proceso de recuperación y en el cuidado de los mismos.



J.M. GRAÑA E.