



Resolución Directoral

Lima, 26 JUL 2023

VISTOS:

El Memorando N° 264-2023-DG-HEP/MINSA de la Dirección General, conjuntamente con el Informe N° 097-2023-OEPE-HEP/MINSA de fecha 11 de julio de 2023, emitido por la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, adjuntándose el Informe N° 037-2023-OGC-HEP-MINSA de fecha 05 de julio de 2023 del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1° y 9° de la Constitución Política del Perú, establece que la defensa de la persona humana y el respeto de 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 7° establece que toda persona tiene derecho a la protección de su salud; y en el artículo 15° numeral a) establece que toda persona usuaria de los servicios de salud, tiene derecho al respeto de su personalidad, dignidad en intimidad;

Que, el artículo XIV del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud establece que la información en salud es interés público. Toda persona está obligada a proporcionar a la Autoridad de Salud la información que se le sea exigible de acuerdo con la Ley. La que en el Estado tiene en su poder es de dominio público, con las excepciones que establece la Ley;

Que, el Artículo 25° de la Ley antes mencionada, establece que "El profesional de la salud, el técnico o el auxiliar, que proporciona o divulga por cualquier medio, información relacionada al acto médico en el que participa o del que tiene conocimiento, incurre en responsabilidad civil o penal, según el caso, sin perjuicio de las sanciones que correspondan en aplicación de los respectivos Códigos de Ética Profesional";

Que, asimismo en su Artículo 120° la precitada Ley, establece que toda información en materia de salud que las entidades del Sector Público tengan en su poder, es de dominio público. Queda exceptuada la información que pueda afectar la intimidad personal y familiar o la imagen propia, la seguridad nacional y las relaciones exteriores, así como aquella que se refiere a aspectos protegidos por las normas de propiedad industrial de conformidad con la Ley de la materia;

Que, el artículo 2° de la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, define los datos personales como toda información sobre una persona natural que la identifica, o la hace identificable a través, de medios que puedan ser razonablemente utilizados, y datos sensibles, aquellos datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismo pueden identificar al titular; datos referidos al orden racial y étnico; ingresos económicos; opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual;

Que, los numerales 13.5 y 13.6 del artículo 13° de la citada Ley, señala que los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo Ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco. En caso de datos sensibles, el consentimiento para efectos de su tratamiento, además, debe efectuarse por escrito. Aun cuando no mediara el consentimiento del titular, el tratamiento de datos sensibles puede efectuarse cuando la Ley lo autorice, siempre que ello atienda motivos importantes de interés público;

Que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, aprobado con Resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA, establece de la Oficina de Gestión de la Calidad es el órgano de asesoramiento encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital, para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa del paciente, con la participación del personal;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el documento "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientando a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA de fecha 29 de octubre de 2009, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;



Que, por Decreto Supremo N° 027-2015-SA publicado con fecha 13 de agosto de 2015, se aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 -Ley que establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y consentimiento informado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 688-2020/MINSA de fecha 01 de setiembre de 2020, se aprueba la Directiva Administrativa N° 294-MINSA/2020/OGTI - "Directiva Administrativa que establece el tratamiento de los datos personales relacionados con la salud o datos personales en salud", el cual, tiene la finalidad de contribuir con el pleno respeto a la persona y al Derecho Fundamental de la protección de sus datos personales relacionados con la salud, así como del Derecho Fundamental a la intimidad personal y familiar, y el secreto o inviolabilidad de los documentos privados, reconocidos por la normativa nacional, a fin de que los mismos se salvaguarden en el sector salud;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA de fecha 05 de julio de 2021, se aprobó el Documento Técnico denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual establece en su numeral 6.1.4, que el documento técnico (Planes, Lineamientos de Políticas, etc.) tiene por finalidad informar y orientar a los usuarios de salud y la población en general, basándose en el conocimiento científico y técnico, validado por la experiencia sistematizada y documental, respaldado por la norma vigente que corresponda;

Que, con Resolución Directoral N° 10-2023-DG-HEP/MINSA, de fecha 11 de enero de 2023, se aprobó el Plan Operativo Institucional Anual 2023, Consistente con el PIA de la U.E. 147: Hospital de Emergencias Pediátricas, estableciendo los objetivos y metas que debe alcanzar en el presente año nuestra Institución;

Que, en ese contexto mediante Informe N° 037-2023-OGC-HEP-MINSA el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas; solicita la aprobación de la "Directiva que establece los mecanismos de privacidad en el proceso de atención al usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas", el cual tiene como finalidad, la mejora de la calidad de atención en el usuario externo, fomentando las buenas prácticas de atención en salud, garantizando la protección de los derechos de los usuarios en salud, en énfasis en el derecho de privacidad, respecto a su dignidad e intimidad en el proceso de atención en salud;



Que, asimismo mediante Informe N° 097-2023-OEPE-HEP/MINSA la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, emite opinión favorable a la propuesta de aprobación *"Directiva que establece los mecanismos de privacidad en el proceso de atención al usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas"*, ya que establece disposiciones para la protección de la privacidad de atención al usuario en salud, específicamente en consulta especializada, Emergencia, Hospitalización y Ayuda al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento;

Con el visado por la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

De conformidad con la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA - Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, la Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA - Política Nacional de Calidad en Salud, la Resolución Ministerial N° 688-2020/MINSA - Directiva Administrativa que establece el tratamiento de los datos personales relacionados con la salud o datos personales en salud, la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA - Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, y en uso de la facultad conferida en el literal e) del Artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, aprobado por Resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA y en armonía con las facultades conferidas por la Resolución Ministerial N° 026-2023/MINSA, que resuelve delegar facultades durante el Año Fiscal 2023, a los Directores/as Generales de las Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS) de Lima Metropolitana, Institutos Nacionales Especializados y Hospitales del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1° - APROBAR la *"Directiva que establece los mecanismos de privacidad en el proceso de atención al usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas"*, con el documento que adjunta como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo 2°.- DISPONER que los Departamentos/Servicios u oficinas involucradas deberán velar por el cumplimiento de la disposiciones de la Directiva.

Artículo 3°.- ENCARGAR al responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas: www.hep.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

TDVA/AASO/jbcs

Distribución CC:

- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia del HEP
- Interesados
- Archivo

Reg. 331/ 652

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
DR. TOMY VILLANUEVA AREQUIPEÑO
CMP 38876 RNE 17651
DIRECTOR GENERAL

HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**DIRECTIVA QUE ESTABLECE LOS MECANISMOS DE
PRIVACIDAD EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

2023

M.C. TOMMY DUPUY VILLANUEVA AREQUIPEÑO

Director General

Elaborado por:

Dr. William Abregú Castro

Coordinador de la Oficina de Gestión de la Calidad



Revisado por:

M.C. Roberto Walter Huamaní Guzmán

Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad



INDICE

I.	FINALIDAD.....	4
II.	OBJETIVO.....	4
III.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
IV.	BASE LEGAL	4
V.	DISPOSICIONES GENERALES.....	5
VI.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	5
VII.	RESPONSABILIDADES.....	7



DIRECTIVA QUE ESTABLECE LOS MECANISMOS DE PRIVACIDAD EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS

I. FINALIDAD

Contribuir en la mejora de la calidad de atención en el usuario externo, fomentando las buenas prácticas de atención en salud garantizando la protección de los derechos de los usuarios en salud, con énfasis en el derecho a la privacidad, respeto de su dignidad e intimidad en el proceso de atención en salud.

II. OBJETIVOS

Establecer los mecanismos de privacidad para el usuario en salud en el proceso de atención en consultorio de atención especializada.

Establecer mecanismos de privacidad para el usuario en salud en el proceso de atención en los servicios de hospitalización.

Establecer mecanismos de privacidad para el usuario en salud en el proceso de atención en los servicios de emergencia.

Establecer mecanismos de privacidad para el usuario en salud en el proceso de atención en los servicios de diagnóstico por imágenes.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente directiva será aplicada en todos los servicios asistenciales del Hospital de Emergencias Pediátricas.

IV. BASE LEGAL

- Ley N°26842- Ley General de Salud.
- Ley N°29414 - Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 027-2015 SA, aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA. Aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA " Aprueba el Documento Técnico denominado " Sistema de Gestión de Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA que aprueba la NST N°50-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimiento en Salud y Servicios Médicos de Apoyo".



- R.M N°727-2009/MINSA. Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud Gestión de Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N.° 826-2021-MINSA, Aprobar las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"

V. DISPOSICIONES GENERALES

JBC

5.1 DEFINICIONES OPERACIONALES

La privacidad del usuario. - se refiere al derecho que tienen los usuarios de determinar cuándo, cómo y hasta donde se puede compartir la información médica, la atención del usuario con otras personas.

Calidad de la Atención. - Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS). - La prestación de servicios en el ámbito del Aseguramiento Universal en Salud se desarrolla a través de las IPRESS, que son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud.

Derecho al respeto de su dignidad e intimidad del usuario en salud. - Toda persona tiene derechos a ser atendida por personal de salud autorizado por la normatividad vigente, y con pleno respeto a su dignidad e intimidad, sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo. Art. 19 (D. S. N° 027-2015-SA).

Atención de salud con privacidad. - Significa que el personal de salud durante la atención del usuario respeta el pudor y protege la intimidad de los usuarios en los diferentes servicios del establecimiento.

Instituciones Administradoras de Fondos de Salud (IAFAS). - Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, encargadas de administrar los fondos destinados al financiamiento de prestaciones de salud u ofrecer coberturas de riesgos de salud a sus afiliados

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Disposiciones para la protección de la privacidad del usuario en salud

Para la atención de los usuarios en los diferentes servicios del hospital deberá implementarse los siguientes mecanismos que a continuación se detallan:

6.1.1 Atención en Consulta Especializada

Atención de un solo paciente en presencia del tutor legal según consultorio asignado.

Utilizar barreras físicas: colocar biombos, cortinas, separadores, para proteger el pudor y la intimidad de los usuarios.

Restringir la presencia de personas ajenas al consultorio durante la atención médica. (No ingreso de visitantes, personal externo de otros servicios).

Durante la realización de procedimientos ambulatorios, cuidar en todo momento el pudor e intimidad del usuario. (Uso de batas, soleras para proteger al usuario durante el proceso de atención).



Durante la evaluación médica sólo se permitirá la presencia de hasta dos (02) estudiantes de pregrado si el tutor del paciente lo autoriza.

6.1.2 Atención en Hospitalización.

Atención en hospitalización con uso barreras físicas: biombos, cortinas o puertas cerradas y otro medio para proteger el pudor y la intimidad de los usuarios,

Restringir la presencia de personas ajenas al servicio.

Durante la realización de procedimientos (baños del paciente, procedimientos médicos-quirúrgicos) y evaluación médica en los servicios, se deberá cuidar en todo momento el pudor e intimidad del usuario usando las barreras físicas.

Uso obligatorio de batas, cobertores, cubrecama cuando el paciente sea trasladado a otros servicios diferentes, (otros servicios de hospitalización, sala de operaciones) y servicios de apoyo al diagnóstico.

Evaluación del número conveniente de personal en entrenamiento (interno y residente) durante el examen físico del usuario en salud a fin de velar por su derecho a la protección de la privacidad, respeto de su dignidad e intimidad en el marco de los derechos en salud, solicitando la autorización del tutor legal.

6.1.3 Atención en Emergencia

Utilizar barreras físicas, colocar biombos, cortinas, separadores, batas, soleras, sabanas y otros medios para proteger el pudor y la intimidad de los usuarios.

Restringir la presencia de personas ajenas al servicio.

Durante la realización de procedimientos, (baños del paciente, procedimientos médicos - quirúrgicos) y evaluación médica en los servicios, se deberá cuidar en todo momento el pudor e intimidad del usuario usando las barreras físicas.

Uso obligatorio de batas, cobertores, cubrecama cuando el paciente sea trasladado a otros servicios diferentes, (otros servicios de hospitalización, sala de operaciones) y servicios de apoyo al diagnóstico.

6.1.4 Atención de Ayuda al Diagnóstico y Apoyo al Tratamiento

Utilizar barreras físicas: colocar biombos, cortinas, separadores, batas, soleras, sabanas y otros medios para proteger el pudor y la intimidad de los usuarios

Restringir la presencia de personas ajenas al servicio.

Durante la realización de procedimientos, se deberá cuidar en todo momento el pudor e intimidad del usuario usando las barreras físicas.

Uso obligatorio de batas, cobertores, durante el traslado del usuario del área de apoyo al diagnóstico a su respectivo servicio del usuario en salud.

VII. RESPONSABILIDADES

La Dirección General será responsable de la difusión de la presente directiva a todos los servicios asistenciales del hospital.

Los jefes de los Departamentos y servicios son los responsables de la implementación de los mecanismos establecidos para salvaguardar los derechos del usuario en relación a la privacidad en el proceso de atención en el Hospital de Emergencias Pediátricas.



La Jefatura del Departamento de Enfermería será responsable de la difusión de la presente directiva a todo su personal. (Enfermeras y Técnicos de los diferentes servicios del hospital).

La Jefatura de Ayuda al Diagnóstico (Servicio de Patología Clínica, Servicio de Anatomía Patológica y Servicio de Diagnóstico por Imágenes), son responsables de la difusión de la presente directiva a todo su personal.

El personal asistencial de los diferentes servicios son los responsables del cumplimiento de la presente directiva para cuidar la protección de los derechos del usuario en relación a la privacidad de la atención.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

El personal de enfermería durante el proceso de atención al usuario en los diferentes servicios es el eje de la aplicación de las barreras físicas para la protección de los derechos del usuario en relación con la privacidad de atención en los diferentes servicios del Hospital de Emergencias Pediátricas.

El indicador que evaluará la implementación de los mecanismos de la privacidad de la atención del usuario se medirá en la encuesta SERVQUAL modificada, realizado por el equipo técnico de la Oficina de Gestión de Calidad.

