



Hospital de Emergencias
VILLA EL SALVADOR

**DOCUMENTO TÉCNICO: LINEAMIENTOS PARA LA PRIVACIDAD DE LA
ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL
SALVADOR**

Lima – Perú

2023

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. FINALIDAD.....	3
III. OBJETIVOS.....	4
3.1. Objetivo General:	4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
V. BASE LEGAL	4
VI. CONTENIDO.....	5
6.1. Siglas y Abreviaturas:	5
6.2. Definiciones:.....	5
6.3. Disposiciones Generales:	6
6.4. Disposiciones Específicas:.....	8
6.4.1. Del Procedimiento en Áreas Administrativas:.....	8
6.4.2. Del Procedimiento en Áreas Asistenciales:	8
VII. RESPONSABILIDADES	10
7.1. Dirección Ejecutiva:.....	10
7.2. Unidad de Gestión de la Calidad:	10
7.3. Departamentos Asistenciales y/o Administrativas:.....	10
7.4. Servicios Asistenciales y/o Administrativos:	10
7.5. Unidades Asistenciales y/o Administrativas:	10
VIII. ANEXOS.....	11
IX. BIBLIOGRAFIA	11

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de salud. En este último caso, una de las más aceptadas es la de Avedis Donabedian, que dice: *“La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”*¹.

La República del Perú cuenta con su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que a través del Ministerio de Salud (MINSA), identifica la calidad de la atención como un principio básico de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella. Así mismo, la calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios².

Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de la calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Por ello, el paciente debe participar de forma activa como protector de su derecho a la intimidad, el conocimiento por parte del paciente de sus derechos aumentará su seguridad y evitará que tengan que desarrollar estrategias de adaptación a estas situaciones de estrés.

Así mismo, la Normativa Nacional vigente de Acreditación establece los estándares de calidad con los que el Hospital debe mostrar cumplimiento: Macroproceso Gestión de la Calidad, criterio de evaluación GCA 2-4 prevee que se han establecido e implementan mecanismos para garantizar la privacidad de la atención a los usuarios en los diversos servicios o áreas de atención³. Considerando que *“la intimidad del paciente es la expresión de su identidad y su pérdida durante la atención sanitaria supone un factor estresante en una situación de vulnerabilidad”*.

En ese sentido el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, en camino a la Acreditación y cumpliendo con el Marco Normativo Legal vigente, a través de la Unidad de Gestión de la Calidad (UGC) elaboró el presente Documento Normativo para garantizar la privacidad durante la atención de los usuarios.

II. FINALIDAD

Contribuir en la mejora de la atención de los usuarios que acuden al Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

¹ Presentación. Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Aprobado con Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo de 2006.

² Presentación. Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Aprobado con Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo de 2006.

³ NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02 “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 456-2007, de fecha 04 de junio de 2007.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General:

Establecer los Lineamientos para la Privacidad de la atención del usuario en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Documento Técnico es de cumplimiento obligatorio en las Unidades de Organización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, según corresponda.

V. BASE LEGAL

- 5.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- 5.2. Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- 5.3. Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y sus modificatorias.
- 5.4. Decreto Legislativo N° 295, que promulga el CÓDIGO CIVIL, y sus modificatorias.
- 5.5. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos, y sus modificatorias.
- 5.6. 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.
- 5.7. Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud (ROF MINSA), y sus modificatorias.
- 5.8. Resolución Ministerial N° 013-2006-MINSA, que aprueba el “Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- 5.9. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- 5.10. Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, aprueba la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02 “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- 5.11. Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- 5.12. Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, aprueba NTS N° 021-MINSA/Dirección General de Salud de las Personas-V.03 Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”.
- 5.13. Resolución Ministerial N° 980-2016/MINSA, que aprueba la NTS N° 126-MINSA/2016/DGIESP Norma Técnica de Salud de Atención Integral de la Población Trans Femenina para la Prevención y Control de las ITS y el VIH/SIDA
- 5.14. Resolución Ministerial N° 286-2018/MINSA, que aprueba la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica.
- 5.15. Resolución Ministerial N° 688-2020/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 294-MINS/2020/OGTI Directiva Administrativa que establece el Tratamiento de los Datos Personales relacionados con la Salud o Datos Personales en Salud.

- 5.16. Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, aprueba “Normas para la elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”.
- 5.17. Resolución Jefatural N° 327-2016-/IGSS, que crea el Establecimiento de Salud denominado Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- 5.18. Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, que aprueba el Manual de Operaciones del "Hospital de Emergencias Villa El Salvador".
- 5.19. Resolución Administrativa N° 214-19-DMYGS-DIRIS-LS/MINSA, que otorga al establecimiento de salud con razón social: “Hospital de Emergencias Villa El Salvador”; la Categorización de HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL con nivel de complejidad de Categoría II-2 del Segundo Nivel de Atención.
- 5.20. Resolución Directoral N° 160-2021-DE-HEVES, que aprueba la Directiva N° 001-HEVES/2021/OPP/V.01 “Directiva Administrativa para la Elaboración de Documentos Normativos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador”.
- 5.21. Resolución Directoral N° 289-2021-DE-HEVES, aprueba el Formato denominado: Consentimiento Informado para las Actividades de Docencia durante la Atención de Salud en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- 5.22. Resolución Directoral N° 70-2023-DE-HEVES, que aprueba el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, correspondiente al Periodo 2023.

VI. CONTENIDO

6.1. Siglas y Abreviaturas:

DPS	: Datos Personal en Salud.
HEVES	: Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
IPRESS	: Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud.
MINSA	: Ministerio de Salud.
MOP	: Manual de Operaciones.

6.2. Definiciones:

- 6.2.1. **Acreditación:** Proceso de evaluación periódica, basado en la comparación de desempeño de la Institución Prestadora de Servicios de Salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar.
- 6.2.2. **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 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.
- 6.2.3. **Confidencialidad de la Información:** Es un atributo que se le asigna a la información por la naturaleza de su contenido o por los principios que rigen a quien accede a esa información, eso hace que el contenido solo pueda ser accedido por personas autorizadas o tomen conocimiento en ejercicio de su labor, quienes tienen el deber de reservar dicha información y no comentar o divulgar la misma fuera del ámbito estrictamente profesional o para la prestación de servicios. La organización o entidad garantiza que la información será protegida para que sea conocida solo por usuarios autorizados.
- 6.2.4. **Consentimiento Informado:** Es la conformidad expresa del paciente o de su representante legal cuando el paciente está imposibilitado de hacerlo (por ejemplo:

menores de edad, pacientes con discapacidad mental o estado de inconciencia, u otro), con respecto a una atención médica, quirúrgica o algún otro procedimiento; en forma libre, voluntaria y consciente, después que el médico o profesional de salud competente que realizará el procedimiento le ha informado de la naturaleza de la atención, incluyendo los riesgos reales y potenciales, efectos colaterales y efectos adversos, así como los beneficios del mismo, lo cual debe ser registrado y firmado en un documento, por el paciente o su representante legal y el profesional responsable de la atención.

6.2.5. Documento Técnico: Es la denominación genérica de aquella publicación del hospital, que contiene información sistematizada o contenidos sobre un determinado aspecto sanitario o administrativo. Su finalidad es básicamente de información u orientación a los usuarios, personal de salud y/o población general, basada en el conocimiento científico y técnico, validado por la experiencia sistematizada y documentada, y respaldado por las normas vigentes que correspondan. Se consideran Documentos Técnicos aquellos que abordan aspectos como “Doctrinas”, “Lineamientos de Políticas”, “Planes”, “Manuales”, entre otros.

6.2.6. Privacidad: Derecho inherente a cada ser humano que tiene independencia frente a otros factores, no puede transferirse ni se puede renunciar a él, el cual busca garantizar la dignidad del individuo.

6.2.7. Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.

6.2.8. Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

6.2.9. Usuario Externo: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

6.3. Disposiciones Generales:

6.3.1. Favorecer la interacción entre el usuario y el personal de salud, respetando las diferencias socioculturales en todo momento de la atención.

6.3.2. Respetar los derechos, imagen, cultura, creencia, religión y estilo de vida del paciente.

6.3.3. El personal asistencial que participa en las diversas atenciones es responsable del buen uso de los DPS, los registros físicos o digitales que generan o utilicen, así como de su tratamiento que cautele la reserva y la privacidad de la información de las personas atendidas.

6.3.4. El personal administrativo que participe en los procesos de soporte para la atención de personas también actúa con responsabilidad para respetar la reserva y la privacidad de la información de las personas atendidas.

6.3.5. No se usa medios fotográficos, no se graba, sin consentimiento del(a) paciente o familiar si fuera menor de edad (Anexo N° 03).

6.3.6. Los anuncios escritos o electrónicos del cuerpo de los(as) pacientes se publican solo si se dispone previamente de un consentimiento informado firmado por el paciente y/o familiar responsable, según corresponda.

- 6.3.7. Los ambientes destinados para la realización del examen físico a los pacientes aseguran la privacidad durante la atención, ventanas con vidrios no traslúcidos u otro medio de barrera.
- 6.3.8. Las áreas que realizan procedimientos invasivos y en donde se ponga en riesgo el pudor de los pacientes, deberán utilizar atuendos específicos que permita delimitar el área del procedimiento a realizar.
- 6.3.9. Paciente y/o familiar responsable (en caso de menores de edad y/o pacientes que por su patología no pueden brindar su consentimiento) autoriza presencia de alumnos durante la atención médica mediante la firma del Consentimiento Informado de Docencia (ver Anexo N° 02).
- 6.3.10. Los pacientes (niños, adolescentes y adultos) son evaluados(as) en instalaciones que aseguren privacidad visual y auditiva.
- 6.3.11. El examen ginecológico lo realiza el Profesional de Salud, capacitado y/o habilitado para la función (Médico Gineco-Obstetra u Obstetra, según corresponda), y en presencia de un Personal de Salud femenino, nunca a solas (paciente y profesional de salud).
- 6.3.12. Durante el examen físico de pacientes se utiliza soleras de tamaño adecuado de tal manera que quede cubierto su cuerpo.
- 6.3.13. La indumentaria que utilizan los pacientes está en buenas condiciones (integridad, limpieza).
- 6.3.14. Las batas que se dispone en los servicios correspondientes debe cubrir el cuerpo del(a) paciente (tórax, brazos y piernas), siendo en número suficiente de tal manera que el uso sea personal y asegurar que sea cambiado diariamente o según su necesidad.
- 6.3.15. Las características de la tela de las batas de los(as) pacientes no son translúcidas.
- 6.3.16. Se debe disponer de ambientes “cambiadores” o el uso de biombos para la colocación de batas.
- 6.3.17. En el área donde se evalúa a una paciente mujer, a parte del profesional de salud a cargo deberá estar presente un personal de salud de sexo femenino.
- 6.3.18. Se sugiere, en el caso de personas trans, el/la Profesional de Salud o Personal de Salud los(as) llamará por sus apellidos según documento de identidad^{4y5}.

⁴ Documento de Trabajo “Por la Salud de las Personas Trans; Elemento para el desarrollo de la atención integral de personas trans y sus comunidades en Latinoamérica y el Caribe”.

“Recomendaciones para gobiernos

Emprender revisiones y reformas legales que garanticen el acceso a la salud y protección de la vida de las personas trans, así como el goce pleno de derechos ciudadanos en todos los ámbitos públicos y privados.

Recomendaciones para formuladores de políticas y tomadores de decisiones dentro del sector de la salud

Crear políticas públicas que garanticen una atención integral a las personas trans y explicitar reglas y procedimientos para implementarlas.

Recomendaciones para responsables por la provisión de servicios públicos y privados en todos los sectores

Implementar medidas para asegurar respeto por el uso de un nombre social o preferido y diferente de la documentación civil o legal de la persona.

Recomendaciones para personal de salud

Asegurar que las personas trans sean tratadas con debido respeto, usando el nombre de su preferencia y los pronombres correspondientes a su identidad de género.

<https://www3.paho.org/arq/images/gallery/Blueprint%20Trans%20Espa%C3%83%C2%B1oL.pdf>

⁵ Resolución Ministerial N° 980-2016/MINSA, con fecha 21 de diciembre de 2016, que aprueba la NTS N° 126-MINSA/2016/DGIESP Norma Técnica de Salud de Atención Integral de la Población Trans Femenina para la Prevención y Control de las ITS y el VIH/SIDA.

“Anexo 3: Aspectos Priorizados en la Anamnesis y Examen Físico de la Persona Trans Femenina

(...)

1. Cómo dirigirse a la paciente y uso del nombre social

(...)

(...) se recomienda que los establecimientos de salud que atiendan personas trans femeninas permitan a las pacientes elegir el nombre, género y pronombres que preferan en las historias clínicas y otros documentos relevantes (...).”

6.4. Disposiciones Específicas:

6.4.1. Del Procedimiento en Áreas Administrativas:

- a) Evitar la interrupción de la atención ya sea por otro usuario o trabajador, salvo en casos de urgencia.
- b) Evitar decir en voz alta o dar comentarios acerca de la(s) patología(s) que presenta el usuario.
- c) Evitar dar información personal del usuario a otras áreas o personas, sin autorización del mismo.

6.4.2. Del Procedimiento en Áreas Asistenciales:

a) Consultorios Externos:

- La actividad docente se realiza considerando siempre la presencia del Profesional de salud responsable o tutor del estudiante, previo consentimiento informado de docencia por el(la) paciente y/o familiar responsable, según corresponda, quienes decidirán si procede o no, la misma que puede ser revocada en cualquier momento.
- No debe exceder de dos, el número de alumnos que permanecerán durante la consulta, previa autorización del(a) paciente.
- No se interrumpe la atención del usuario, por parte del personal y/o usuario del hospital, ya sea en casos que requieran atención inmediata.
- Todo paciente judicializado debe cumplir con todas las coordinaciones previas para su atención y así evitar el retraso en el flujo de la atención.

b) Emergencia:

- La actividad docente se realiza considerando siempre la presencia del Profesional de salud responsable o tutor del estudiante, previo consentimiento informado de docencia por el(la) paciente y/o familiar, según corresponda, quienes decidirán si procede o no, la misma que puede ser revocada en cualquier momento.
- El número máximo de alumnos que permanecerán durante la consulta será dos (02) personas en las áreas, de corresponder.
- Se utiliza biombos o cortinas divisorias entre las camas, las cuales deben estar cerradas durante las siguientes circunstancias:
 - Durante la realización de un procedimiento.
 - Durante la asistencia de un paciente impedido de desplazarse a los servicios higiénicos.
 - Durante la realización de maniobras de resucitación.
 - Durante el examen físico del paciente.
- El estado de salud del paciente será comunicado exclusivamente al familiar y/o apoderado del mismo, a través del informe médico.
- Fomentar la información con respeto a la privacidad del usuario durante la atención.
- Los ambientes deben tener puertas, biombos, cortinas y ventanas cerradas para examinar al paciente, según corresponda.
- En el traslado de pacientes verificar previamente que el cuerpo del paciente esté cubierto.

c) Hospitalización:

- Los pacientes adultos y niños de ambos sexos deberán permanecer con bata o chaqueta y pantalón durante el tiempo de Hospitalización, nunca desnudas/os.

- La actividad docente se realiza considerando siempre la presencia del Profesional de salud responsable o tutor del estudiante, previo consentimiento informado de docencia por el(la) paciente y/o familiar responsable, según corresponda, quienes decidirán si procede o no, la misma que puede ser revocada en cualquier momento.
- Se utiliza biombos, cortinas divisorias entre las camas o se mantiene las puertas cerradas en las siguientes circunstancias:
 - Durante la realización de un procedimiento.
 - Durante la asistencia de un paciente impedido de desplazarse a los servicios higiénicos.
 - Durante la realización de maniobras de resucitación.
 - Durante el examen físico del paciente.
- Difundir a través de anuncios los horarios de visita de hospitalización.
- No se deberá interrumpir la atención del usuario (visita médica), por parte del personal y/o usuario, ya sea en casos que requieran atención inmediata.
- El estado de salud del paciente será comunicado exclusivamente al familiar y/o apoderado del mismo, a través del informe médico.

d) Centro Obstétrico y Sala de Partos:

- La actividad docente se realiza considerando siempre la presencia del Profesional de Salud responsable o tutor(a) del(a) alumno(a), previo consentimiento informado de docencia por la paciente y/o familiar, el mismo que puede ser revocado en cualquier momento.
- Acceso restringido a personal no autorizado.
- No se deberá interrumpir la atención de la usuaria, por parte del personal y/o usuario, ya sea en casos que requieran atención inmediata.
- Se utiliza biombos, cortinas divisorias entre las camas o se mantiene las puertas cerradas en las siguientes circunstancias, según corresponda:
 - Durante la realización de un procedimiento.
 - Durante el examen físico de la paciente.
 - Durante la asistencia de una paciente impedida de desplazarse a los servicios higiénicos.
- Paciente permanece con bata que cubra adecuadamente, nunca desnuda.
- Cubrir a la paciente durante el trabajo de parto y en cada evolución obstétrica.
- En sala de parto utilizar la ropa de parto respectiva.
- En el traslado de pacientes verificar previamente que el cuerpo de la paciente esté cubierto.

e) Servicio de Anestesiología y Centro Quirúrgico:

- Realiza evaluación y atención especializada a pacientes sometidos a intervenciones quirúrgicas, asegurando en todo momento una atención con respeto a los valores y principios de los pacientes de tal manera que permita una cultura de calidad en el marco de la privacidad por la atención.
- Ofrecer a los pacientes, sometidos a procedimientos e intervenciones quirúrgicas, indumentaria que permita exponer la parte del cuerpo relacionado con el procedimiento o intervención quirúrgica.

f) Servicio de Enfermería:

- Elaborar el requerimiento adecuado en cantidad y características normativas de la indumentaria que requerirá los pacientes de los diferentes servicios.
- Provee indumentaria para pacientes.
- Uso, manipulación correcta y cuidado de los textiles a su disposición.

g) Atención de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento:

- La actividad docente se realiza considerando siempre la presencia del Profesional de salud responsable o tutor del estudiante, previo consentimiento informado de docencia por el(la) paciente y/o familiar responsable, según corresponda, quienes decidirán si procede o no, la misma que puede ser revocada en cualquier momento.
- Se utiliza biombos, cortinas y/o módulos divisorios o se mantiene las puertas cerradas en las siguientes circunstancias:
 - Durante la realización de un procedimiento.
 - Durante la asistencia de un paciente impedido de desplazarse a los servicios higiénicos, de corresponder.
 - Durante la realización de maniobras de resucitación, de corresponder.
 - Durante la entrevista de selección del donante (Banco de Sangre).
- No se deberá interrumpir la atención del usuario por parte del personal y/o usuario, ya sea en casos que requieran atención inmediata.
- No se deberá realizar grabaciones o fotografías al(a) paciente durante el procedimiento sin consentimiento del mismo(a) previamente.
- Se brindará los resultados de tamizaje solamente al donante (Banco de Sangre).
- Se explicará el motivo del diferimiento de la donación solamente al postulante (Banco de Sangre).
- En el traslado de pacientes verificar previamente que el cuerpo del paciente esté cubierto, de corresponder.

VII. RESPONSABILIDADES

7.1. Dirección Ejecutiva:

7.1.1. Brindar las facilidades para el cumplimiento de la información establecida en el presente Documento Técnico.

7.2. Unidad de Gestión de la Calidad:

7.2.1. Promover la mejora continua velando por el cumplimiento de los derechos de los pacientes.

7.3. Departamentos Asistenciales y/o Administrativas:

7.3.1. Jefe(a) considera en el Plan Operativo Institucional (POI), requerimientos de materiales, mobiliario y otros que garanticen la privacidad de nuestros usuarios, tales como biombos, persianas, cortinas, vidrios que no trasluzca, entre otros, según corresponda.

7.3.2. Jefe(a) realiza las gestiones necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente Documento Técnico.

7.3.3. Jefe(a) evalúa el cumplimiento de lo establecido en el presente Documento Técnico.

7.4. Servicios Asistenciales y/o Administrativos:

7.4.1. Jefe(a) monitoriza y evalúa el cumplimiento del presente Documento Técnico.

7.4.2. Jefe(a) realiza las gestiones necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente Documento Técnico.

7.5. Unidades Asistenciales y/o Administrativas:

7.5.1. Jefe(a)/Responsable monitoriza y supervisa el cumplimiento de lo establecido en el presente Documento Técnico.

- 7.5.2. Jefe(a)/Responsable realiza requerimiento para el cumplimiento de lo establecido en el presente Documento Técnico, de corresponder.
- 7.5.3. Jefe(a)/Responsable socializa el presente Documento Técnico al Recurso Humano respectivo.
- 7.5.4. Recurso Humano cumple con lo establecido en el presente Documento Técnico, según corresponda.

VIII. ANEXOS

- 8.1. Anexo N° 01: Derechos de las Personas Usuarias.
- 8.2. Anexo N° 02: Consentimiento Informado para las actividades de Docencia durante la Atención de Salud.
- 8.3. Anexo N° 03: Autorización para el Uso de Imagen Fotográfica y/o Filmica.

IX. BIBLIOGRAFIA

- 9.1. Beatriz V.: Sara U. La Importancia de la Intimidad del Paciente. Revista Sanitaria de Investigación. España 2021.
<https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-intimidad-del-paciente/>
- 9.2. Jaime B; Carlos E.; Alejandro G.; Carolina H.; Carlos Q.; Alberto R.; Gonzalo R.; Rodrigo S.; Alejandro S.; Paulina T.; Ricardo V. El Respeto a la Intimidad del Paciente. Santiago de Chile. 2014.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872014000400013
- 9.3. María del Rocío C.; Elisa R. La Intimidad del Paciente, un Reto para los Cuidados Enfermeros. Hospital Universitario Virgen del Rocío. Sevilla. España 2016.

ANEXO N° 01**DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD⁶**

Derecho al Acceso a los Servicios de Salud	Derecho al Acceso a la Información	Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud	Derecho al Consentimiento Informado	Protección de Derechos
<ol style="list-style-type: none"> 1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la prestación de documento alguno. 2. A la libre elección del médico o IPRESS. 3. A recibir atención con libertad de juicio clínico. 4. A una segunda opinión médica. 5. Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser informado adecuadamente y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria. 2. A conocer el nombre del médico de atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos. 3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención. 4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado, dentro o fuera de la IPRESS, así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS. 5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención. 6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento. 7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante. 8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento. 9. A ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser atendido por el personal de la salud autorizado por la normatividad vigente. 2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación. 3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos. 4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS. 5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante. 6. Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, anticoncepción quirúrgica procedimiento que pueden afectar su integridad salvo casos de emergencia. b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes. c. Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica. d. Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación. e. Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública. f. Cuando el paciente reciba cuidados paliativos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida. 2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS. 3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis. 4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

⁶ LEY N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.

ANEXO N° 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ACTIVIDADES DE DOCENCIA DURANTE LA ATENCIÓN DE SALUD⁷

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ACTIVIDADES DE DOCENCIA DURANTE LA ATENCIÓN DE SALUD	
<small>(Ley General de Salud N° 26842, RM. N° 214-2018-MINSA que aprueba la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN "Norma Técnica de Salud para la Gestión de La Historia Clínica")</small>	
<p>Señor (a) _____, le saludamos cordialmente, usted viene al Hospital de Emergencias Villa El Salvador, donde recibirá atención sanitaria por parte de un profesional médico y/o de ciencias de la salud, que a la vez es docente; este profesional se encuentra acompañado de sus alumnos, quienes como parte de su formación académica solo observarán, tal vez podrán entrevistarlo (a) o participar en algún procedimiento médico que realice el profesional docente; siempre y cuando usted autorice que ellos estén presentes o conversar con usted o participar en el procedimiento que le realice el profesional de la salud tratante.</p> <p>Estas actividades docentes se realizarán respetando sus derechos establecidos en la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarios de los servicios de salud, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA; sobre el cual aclararemos toda duda o inquietud que usted pueda tener al respecto. Tenga la plena seguridad que al amparo de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, resguardaremos en todo momento su intimidad, confidencialidad de sus datos personales, información sobre su enfermedad, creencias, orientación sexual, religión, hábitos o costumbres culturales, en cumplimiento de las Leyes y su Reglamento en mención.</p> <p>Considerando que el Reglamento de la Ley N° 29414, señala que toda persona tiene derecho a otorgar o negar su consentimiento de forma libre y voluntaria, para la exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes, luego de la información brindada, le solicitamos su CONSENTIMIENTO si así usted lo considera, para que los estudiantes de ciencias de la salud participen en su atención. Su autorización contribuye a que en un futuro cercano, ya profesionales, ellos también puedan atender adecuadamente a otras personas.</p> <p>Si posteriormente decidiera no continuar con la participación de alumnos, hable con su médico tratante para REVOCAR o DESAUTORIZAR en cualquier momento el consentimiento que usted brindó anteriormente. Cualquiera fuera su decisión, esta no afectará la calidad de atención a la que usted tiene derecho.</p>	
EXPRESIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO	
Fecha:..... de..... del 20 ... Hora:.....	
Yo..... con DNI N°..... e Historia Clínica N°....., declaro haber sido informado(a) de las actividades de docencia que se realizarán durante mi atención en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador y resueltas todas mis inquietudes y preguntas al respecto, consciente de mis derechos y en forma voluntaria, en cumplimiento del artículo N° 119 del Decreto Supremo N° 013-2006-SA; SI () NO () doy mi consentimiento para que hasta (02) estudiantes de las ciencias de la salud participen durante mi atención, bajo la supervisión y observación del profesional de salud docente. Si se requiere la grabación de un video o audio o forma fotográfica u otro medio de registro y únicamente como parte de material de enseñanza o docencia, no será identificado (a):	
SI consiento que sea grabado: Video ()	Audio () Toma fotográfica ()
NO consiento que sea grabado: Video ()	Audio () Toma fotográfica ()
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 100px;">Firma o huella digital del Paciente y/o representante legal D.N.I:</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 100px;">Firma y sello del profesional de la salud docente que informa y toma el consentimiento. D.N.I:</div>
REVOCATORIA / DESAUTORIZACIÓN DEL CONSENTIMIENTO	
Fecha:..... de..... del 20 ...	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 100px;">Firma o huella digital del Paciente y/o representante legal D.N.I:</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 100px;">Firma y sello del profesional de la salud docente que informa y toma el consentimiento. D.N.I:</div>

⁷ Resolución Directoral N° 289-2021-DE-HEVES, que aprueba el Formato denominado: Consentimiento Informado para las Actividades de Docencia durante la Atención de Salud en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

ANEXO N° 03

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE IMAGEN FOTOGRÁFICA Y/O FÍLMICA^{8 y 9}

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE IMAGEN FOTOGRÁFICA Y/O FÍLMICA

Yo, _____,
identificado (a) con Documento de Identidad N° _____, domiciliado (a) en _____, Distrito: _____, **autorizo expresamente al Hospital de Emergencias Villa El Salvador (HEVES)**, el uso de las imágenes obtenidas en la sesión fotográfica y/o grabaciones, en las que aparezco yo y/o mi menor hijo (a) de nombre: _____ para que éstas sean reproducidas y difundidas a través de cualquier medio de comunicación, evento, o material comunicacional con fines publicitarios, didácticos, académicos, institucionales y, en general, para su difusión en actividades, intereses o funciones del HEVES y el Ministerio de Salud, sin limitaciones de uso y de manera indefinida.

En tal sentido, el (la) que suscribe manifiesta que se compromete a no interponer ninguna clase de acción, demanda o reclamo económico, indemnizatorio, o de cualquier otro tipo, en la vía judicial y/o administrativa, por el uso, distribución y reproducción de las imágenes autorizadas en el presente documento, en mérito a lo dispuesto en el Art.15 del Código Civil Peruano, sobre el derecho a la imagen y voz de toda persona.

Lima, ____ de _____ del 202__

Firma: _____

Documento de Identidad: _____

⁸ Artículo 15.- Derecho a la imagen y voz
La imagen y la voz de una persona no pueden ser aprovechadas sin autorización expresa de ella o, si ha muerto, sin el asentimiento de su cónyuge, descendientes, ascendientes o hermanos, excluyentemente y en este orden.

Título II: Derechos de la persona. Sección primera: Personas naturales Libro I: Derecho de la personas
CÓDIGO CIVIL, Promulgado mediante DECRETO LEGISLATIVO 295, de fecha 24 de julio de 1984.

⁹ Proporcionado por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.