



HOSPITAL  
Carlos Lanfranco La Hoz

N° 136-06/2023-DE-HCLLH/MINSA



# Resolución Directoral

Puente Piedra, 13 de Junio del 2023

## VISTO:

Expediente N° 0003862, Nota Informativa N° 419-05/2023-UESA/MINSA, emitido con fecha 25 de mayo de 2023, informe Técnico N° 36-06/2023-PE-OPE-HCLLH, emitido con fecha 07 de junio de 2023, Proveído N° 0167-06/2023-OPE-HCLLH/MINSA, de fecha 07 de junio de 2023, Informe N° 0188-2023-AJ-HCLLH/MINSA de Asesoría Legal, y;

## CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud a nivel nacional, según lo establecido en la Ley N° 26842- Ley General de Salud, tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y es la máxima autoridad en materia de salud. Su finalidad es la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la recuperación de la salud y la rehabilitación en salud de la población;

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la promoción de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del estado, regularla, vigilarla y promoverla, del mismo modo el artículo VI del acotado cuerpo legislativo precisa que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de Salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprobó el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, mediante Resolución Directoral N° 219-12/2020-HCLLH/SA, que aprueba la Directiva N° 009-HCLLH-2020/OPE "Directiva para la elaboración de planes de trabajo y planes de acción V.01 del HCLLH, cuya finalidad es lograr sistematizar la elaboración de los planes de trabajo, que se encuentren establecidos de acuerdo a las normas vigentes, para fortalecer las actividades, reducir las debilidades orientándose al sentido de la planificación y organización.



Que, mediante Proveído N°0167-06/2023-OPE-HCLLH/MINSA con fecha 08 de junio de 2023, la Jefa de Oficina de Planeamiento Estratégico hace suyo en todos sus extremos el Informe Técnico N° 36-06/2023-PE-OPE-HCLLH emitido por la Coordinadora de Equipo de Planeamiento, en el cual otorga Opinión favorable solicitando su aprobación. Cabe señalar que el citado Plan cuenta con normativa legal especializada vigente y sus fines y objetivos coadyuvan con las funciones de la entidad en beneficio de la población;



Que, el Plan de acción de buen trato al paciente 2023, tiene como finalidad establecer los objetivos y las actividades orientadas a la población de la salud y la calidad de atención que se brinda a los pacientes y sus familiares en los servicios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;



Que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 8, literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA, y la Resolución Ministerial N° 825-2022 de fecha 14 de Octubre del 2022, que designa al MC José Antonio Mendoza Rojas las funciones de Director del Hospital II de la Dirección Ejecutiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Con las visaciones del Jefe de la Oficina de Administración, Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Legal del Hospital Lanfranco La Hoz;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1: APROBAR** el PLAN DE ACCIÓN: BUEN TRATO AL PACIENTE 2023, que como anexo forma parte de la presente resolución.



**ARTÍCULO 2: DISPONER** que la "Unidad de Gestión de la Calidad", realice la implementación, aplicación y supervisión del plan aprobado con la presente resolución.

**ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR** al responsable de la administración y actualización del portal de transparencia estándar, efectuar la publicación de la presente resolución en la página web del "Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".



**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Ministerio de Salud  
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ  
Dr. José Antonio Mendoza Rojas  
CMP 30069 RNE 31673  
Director Ejecutivo

**JAMR/DGAG  
DISTRIBUCIÓN**

- ( ) Oficina de Administración
- ( ) Oficina de Planeamiento Estratégico
- ( ) Unidad de Gestión de la Calidad
- ( ) Asesoría Legal
- ( ) Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- ( ) Archivo.



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Ministerio  
de Salud  
Asesoría Técnica

Hospital  
Carlos Lanfranco La Hoz

9



**H O S P I T A L**  
**Carlos Lanfranco La Hoz**

# **PLAN DE ACCION: BUEN TRATO AL PACIENTE**

**2023**





## INDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. FINALIDAD .....	4
III. OBJETIVOS .....	4
IV. BASE LEGAL .....	4
V. AMBITO DE APLICACIÓN .....	5
VI. RECURSOS .....	5
VII. CONTENIDO .....	6
VIII. ESTRATEGIAS DE TRABAJO .....	8
IX. RESPONSABILIDADES .....	8
X. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES .....	9





## I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Carlos Lanfranco la Hoz tiene entre sus objetivos principales el brindar una atención en salud con calidad y calidez, para estas actividades se suma el esfuerzo de todos los trabajadores que forman parte del hospital. La baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales.

En esta línea de acción se aprobó mediante Resolución Directoral N° 229-10/2022-DE-HCLLH/MINSA, de fecha 03 de octubre del 2022, la conformación del Comité de Buen Trato del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

La Ley N° 30023 establece el día 13 de agosto de cada año como el Día Nacional de la Salud y el Buen Trato, y en el artículo 2° señala "...las instituciones públicas y privadas vinculadas al Sistema Nacional de Salud, promueven y desarrollan actividades orientadas a la protección de la salud y la calidad de atención que se brinda a los pacientes y sus familiares".

El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz considera que el buen trato forma parte de la cultura organizacional y entendiendo que es un principio relacionado con los métodos de desempeño del trabajo, se debe promocionar las buenas practicas, para mejorar los procesos de atención al usuario y encaminarse a construir una organización de excelencia.

En concordancia con el marco normativo vigente establecido por el Ministerio de Salud, la Unidad de Gestión de la Calidad en coordinación con el Comité de Buen Trato, ha elaborado el presente Plan de Acción: Buen Trato al Paciente - 2023, teniendo presente el enfoque de derechos del paciente y el concepto de seguridad del paciente.

Para la implementación adecuada de las actividades, es necesario el compromiso y la participación activa de todo el personal del hospital, desde quienes ejercen el liderazgo y desempeñan cargos Directivos, hasta el personal complementario de los diferentes servicios que forman parte de la organización estructural del hospital.





## II. FINALIDAD

El presente plan establece los objetivos y las actividades orientadas a la protección de la salud y la calidad de atención que se brinda a los pacientes y sus familiares en los servicios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## III. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo General:

Promover y desarrollar actividades orientadas a la protección de la salud y la calidad de atención que se brinda a los pacientes y familiares que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, con el fin de brindar una atención con calidad y calidez, en el periodo 2023

### 1.2 Objetivos Específicos:

O.E. 1: Capacitar al personal en aspectos relacionados a la protección de la salud de los pacientes que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

O.E. 2: Identificar los procesos críticos que afecten el buen trato, con la participación de los pacientes que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

O.E. 3: Sensibilizar al personal asistencial para brindar una atención con calidad y calidez a los pacientes y familiares que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

O.E. 4: Sensibilizar al personal administrativo para brindar una atención con calidad y calidez a los pacientes y familiares que acuden al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## IV. BASE LEGAL

- ✓ Constitución Política del Perú
- ✓ Ley 26842. Ley General de Salud.
- ✓ Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- ✓ Resolución Directoral N°301-12-2022-DE-HCLLH/MINSA se aprobó el Plan Operativo Institucional 2023
- ✓ Resolución Directoral N°037-03/2023-DE-HCLLH/MINSA se aprobó el Plan de Trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad.





- ✓ 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.
- ✓ Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- ✓ Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- ✓ Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA, que aprueba la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- ✓ Resolución Ministerial N° 1021-2010/MINSA, que aprueba la Guía Técnica de Implementación de la Lista de Verificación de la Cirugía de la Cirugía.
- ✓ RM N° 527-2011-MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- ✓ Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- ✓ Resolución Directoral N° 229-10/2022-DE-HCLLH/MINSA, que aprueba la conformación del Comité del Buen Trato en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz
- ✓ Resolución Administrativa N° 160-2019-MINSA/DIRIS-LN/6 el 13 de noviembre del 2019, que otorga la Categoría II-2: Hospital de Atención General, al Establecimiento de Salud Público denominado "Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".
- ✓ Resolución Directoral N° 219-12/2020-HCLLH/SA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 009-HCLLH-2020/OPE: "Directiva para la elaboración de planes de trabajo y planes de acción V.01 del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".

**V. AMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Plan es de aplicación y cumplimiento obligatorio en el ámbito del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

**vi. RECURSOS**

**a) Recursos Humanos**

La Resolución Directoral N° 229-10/2022-DE-HCLLH/MINSA, conforma el Comité del Buen Trato con el siguiente personal:



N°	Nombre	Cargo
1	Mc. Yuliana Arizaga Calderón	Presidente
2	Sr. Cesar Ortiz Díaz	Secretario
3	Mc. Renzo Rivera Kitano	Miembro
4	Mc. Willy Zorrilla More	Miembro
5	Lic. Gladys Requejo Vásquez	Miembro



## b) Recursos Informáticos y Mobiliario

Ambiente de Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad (sede administrativa)

Nº	Descripción	Cant.	Estado
1	Escritorios de melamina	02	Buen estado
2	Sillas giratorias	03	Buen estado
3	Computadora Pentium IV nueva	02	Buen estado
4	Laptops	01	Para reposición
5	Impresora	01	Para reposición

## VII. CONTENIDO

Un servicio de calidad es el que logra la satisfacción de las personas, porque alcanza sus expectativas en cuanto a trato, diagnóstico, procedimientos y solución de un determinado problema, así mismo cuando nos referimos a la calidad de los servicios de salud, hay que incluir la calidez:

## 7.1 Aspectos técnicos conceptuales:

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud en lo relativo a la calidad y a la atención del riesgo.

**Calidez:** puede entenderse como empatía, y en este caso como la identificación de una persona con otra, cuyas relaciones se fundan en el respeto, la amabilidad y la confidencialidad.

**Plan de Buen trato:** Documento mediante el cual se establecen las actividades orientadas a la protección de la salud y la calidad de atención.

**Protección de la Salud:** Son actividades de salud pública dirigidas al control sanitario del medio ambiente en su sentido más amplio, con el control de la contaminación del suelo, agua, aire y de los alimentos. Además, se incluye la seguridad en el trabajo.

**Concepto de Salud:** La salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedades o afecciones.».

**Enfoque al usuario:** Principio del sistema de Gestión de la calidad, que señala que las organizaciones dependen del usuario por lo tanto, deben entender sus necesidades y satisfacer sus demandas específicas y esforzarse en exceder sus expectativas.

**Admisión o Ingreso hospitalario:** Es la aceptación formal de un paciente por la instalación, para su atención médica, que implica ocupar una cama hospitalaria en cualquiera de las áreas destinadas a hospitalización y el mantenimiento de una historia clínica, durante el período que dure su internación.





**Humanización de la atención en salud:** La humanización de la salud apunta al objetivo central de orientar la actuación en el mundo de la salud hacia el servicio de la persona enferma, considerándolo en su globalidad personal y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidez, que responda a las dimensiones psicológica, biológica, social y espiritual.

**Cartera de servicios en salud:** Es el conjunto de diferentes prestaciones que brinda un establecimiento de salud y responde a las necesidades de la población y las prioridades de las políticas sanitarias.

**Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo en Consulta Externa (buen trato):** Evaluación del grado de satisfacción del usuario externo mediante la aplicación de encuesta SERVQUAL – Modificado, procesamiento y reporte en el aplicativo (formato Excel), en consulta externa, con seis preguntas relacionadas al buen trato en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## 7.2 Actividades del Comité de Buen Trato

- ✓ Elaboración del Plan de Acción de Buen Trato - 2023.
- ✓ Apoyo en la realización de actividades programadas en el Plan de Trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad.
- ✓ Coordinación en el proceso de capacitación del potencial humano relativos al Buen Trato al paciente.
- ✓ Asesoramiento a las Unidades Orgánicas, para la aplicación del enfoque de humanización y buen trato en la atención.
- ✓ monitoreo y evaluación de las actividades de Buen Trato.
  
- ✓ Coordinación con Dirección ejecutiva y Unidades Orgánicas para desarrollo de trabajo en equipo.
- ✓ Evaluación de los indicadores de Buen Trato.
- ✓ Propuesta sobre la formación de sensibilizadores en buen trato en cada Unidad Orgánica.
- ✓ Seguimiento del cumplimiento de recomendaciones en base a los resultados de los Informes Técnicos.



**7.3 Indicadores**

A continuación se detallan los indicadores de Buen trato

**MATRIZ DE INDICADORES**

ACCION ESTRATEGICA	INDICADOR	FORMA DE CALCULO	LINEA DE BASE	VALOR ESPERADO	FUENTE	PERIODICIDAD
AEI.04.02 GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS AL SERVICIO DE LA POBLACIÓN, CON PROCESOS OPTIMIZADOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS	Porcentaje de Sensibilizadores	$\frac{U.O. \text{ con sensibilizadores} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de Unidades Orgánicas}}$	0 %	50 %	Área de Información	Anual
	Porcentaje de Quejas por maltrato	$\frac{N^{\circ} \text{ de quejas por maltrato} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de quejas}}$	20 %	15 %	Área de Información	Semestral
	Acciones de mejora para atención humanizada	$\frac{A.M. \text{ en atención humanizada} \times 100}{N^{\circ} \text{ de acciones de mejora}}$	0 %	15 %	Área de Información	Anual

**VIII. ESTRATEGIAS DE TRABAJO**

- Reuniones con el Director Ejecutivo y los Jefes de las Unidades Orgánicas del Hospital.
- Conformación de sensibilizadores por cada Unidad Orgánica, en el marco de las normas establecidas, para el buen trato en la atención al paciente
- Monitoreo de las actividades programadas, con el fin de lograr el objetivo y metas establecidas
- Elaboración de documentos exigidos por cada proceso

**IX. RESPONSABILIDADES**

Unidad de Gestión de la Calidad: integrantes del Comité del Buen Trato:

Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad	Mc. Hernán Solís Verde
Presidente Comité de Buen Trato	Mc. Yuliana Arizaga Calderón
Secretario Comité de Buen Trato	Tec. Cesar Ortiz Díaz
Miembro de Comité de Buen Trato	Lic. Gladis Requejo Vásquez
Miembro de Comité de Buen Trato	Mc. Renzo Rivera Kitano
Miembro de Comité de Buen Trato	Mc. Willy Zorrilla More
Miembro Suplente Comité de Buen Trato	Lic. Víctor Silva Espinoza





X. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

ACCION ESTRATEGICA	CATEGORIA PRESUPUESTAL	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
AEI.04.02 GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS AL SERVICIO DE LA POBLACIÓN; CON PROCESOS OPTIMIZADOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS	9002 asignaciones presupuestarias que no resultan en producto	Elaboración del Plan de Acción: Buen Trato - 2023	Plan	1				1									
		Coordinación con Unidades Orgánicas	Acción	9				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Capacitación a Sensibilizadores	Reunión	3				1			1						
		Elaboración de Directiva de Buen Trato	Documento	1						1							
		Evaluación del avance del Plan de Buen Trato	Informe	1													1
		Análisis de quejas sobre mal trato al paciente	Reunión	4						1		1		1			
		Seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas	Reunión	8						1	1	1	1	1	1	1	1

