



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

Nº 96-04/2020-HCLLH/SA



Resolución Directoral

Puente Piedra, 29 de Abril del 2020

VISTO:

El expediente 02686, que contiene la Nota Informativa N° 043-03-2020-OPE-HCLLH, que adjunta el informe N° 006-03-2020/HCLLH-OPE CETO, emitido por la Coordinadora de Equipo de Trabajo -- Organización de la Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), que otorga Opinión Favorable al proyecto de la "Directiva Administrativa para la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, Mujeres y Varones Acompañados de Niñas o Niños, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, y el Informe Legal N° 114-2020-AL-HCLLH/MINSA; y

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud, señala 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. Por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias, dispone 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, en el numeral 1.1 del artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, declara "Al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Ley N° 26683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que estableció la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, así como disposiciones para estandarizar el protocolo de comunicación con el usuario, indumentaria, identificación y evaluación de la atención, que tiene por objeto en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas;

...II



//...

Que, en el numeral 2) del artículo 2° de las obligaciones de la citada Ley, se establece que las entidades públicas y privadas para el uso público deben emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las mismas que deben ser publicadas en un portal electrónico y establecer un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados que incumplan la obligación de otorgar la atención preferente;

Que, en mención y cumplimiento al marco normativo y conceptual para la Elaboración de Documentos Normativos según Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, sobre lo formulado se puede señalar que las observaciones y comentarios en la mejora del anteproyecto fueron modificados y reformulados, en tanto la propuesta busca la satisfacción de un pedido para la colectividad y bienestar del paciente en la atención preferente;

Que, mediante el Informe N° 006-03-2020/HCLLH-OPE-CETO, emitido por la Coordinadora de Equipo de Trabajo –Organización de la Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), que otorga Opinión Favorable al proyecto de la "Directiva Administrativa para la Atención Preferente a las Mujeres Embarazadas, Mujeres y Varones Acompañados de Niñas o Niños, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, para el logro de los objetivos funcionales de nuestra entidad resulta conveniente establecer disposiciones técnico-administrativas para el correcto funcionamiento del hospital, mediante una adecuada actuación de los recursos del HCLLH, cumpliendo y haciendo cumplir las normas de carácter general y de nuestra entidad;

Que, el objetivo de la Directiva precitada, establecer mecanismo que adecuen, supervisen y controlen el correcto cumplimiento de la Ley N° 28683 en las ventanillas de admisión y/o caja, brindando de esta manera una atención adecuada a las mujeres embarazadas, los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos que realicen cualquier tipo de operación en las cajas o en ventanillas de admisión, las mismas que deberán ser de cumplimiento por todo el personal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, que tenga contacto directo con el usuario externo;

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 de Asesoría Legal 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;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR la Directiva Administrativa N° 005-HCLLH-2020/UGC "DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A MUJERES EMBARAZADAS, MUJERES Y VARONES ACOMPAÑADOS DE NIÑAS Y/O NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ", que en ocho (08) folios forman parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, la difusión y supervisión del Documento Normativo aprobado mediante 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 Pagina Web del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

JFRT/JLC/DRCH/ER/EPM

Co. a:

- Oficina de Administración
- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Asesoría Legal

MINISTERIO DE SALUD Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

MC. Jorge Fernando Ruiz Torres
C.M.P. 34237 - R.N.E. 22494
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL

CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Directiva Administrativa N° 005-HCLLH-2020/UGC
“DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE
A MUJERES EMBARAZADAS, MUJERES Y
VARONES ACOMPAÑADOS DE NIÑAS Y/O
NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON
DISCAPACIDAD EN EL HOSPITAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ”

Unidad de Gestión de la Calidad

Lima, Perú

2020



INDICE

	Pág.
I. Finalidad	2
II. Objetivos	2
III. Ámbito de aplicación	2
IV. Base Legal	2
V. Definiciones de términos	2
VI. Disposiciones Generales	3
VII. Disposiciones Especificas	4
VIII. Responsabilidades	5
IX. Disposiciones Finales	5
X. Anexos	6
1. Letrero de Atención Preferencial	6
2. Formató de Queja por Incumplimiento de Atención Preferencial	7



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 005-HCLLH-2020-UGC

DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE A MUJERES EMBARAZADAS, MUJERES Y VARONES ACOMPAÑADOS DE NIÑAS Y/O NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

I. FINALIDAD

- Contribuir que los usuarios en la condición de mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, adultos mayores y personas con discapacidad tengan accesibilidad y equidad en la atención y/o uso de los servicios (caja, ventanilla única) que brinda el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

II. OBJETIVOS:

- Establecer mecanismos que adecuen, supervisen y controlen el correcto cumplimiento de la Ley N° 28683 en las ventanillas de admisión y/o caja, brindando de esta manera una atención adecuada a las mujeres embarazadas, los adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños en brazos que realicen cualquier tipo de operación en las cajas o en ventanillas de admisión, las mismas que deberán ser de cumplimiento por todo el personal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz que tenga contacto directo con el usuario externo.



III. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva es de aplicación por todo el personal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, siendo incluido el personal de vigilancia privada.



IV. BASE LEGAL

- Artículo 7 de la Constitución Política del Perú, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30/12/1993.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 2740, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- D.S. 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.



V. DEFINICIONES DE TERMINOS

- 5.1. **Accesibilidad:** La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria del Establecimiento donde el usuario con discapacidad se moviliza y desplaza autónomamente, propiciando la integración y la equiparación de oportunidades en el ejercicio de sus derechos previniendo la conservación de s integridad y su seguridad.
- 5.2. **Adulto Mayor:** Es la persona de sexo masculino o femenino, que cuenta con más de 60 años de edad, el mismo que deberá ser acreditado mediante su Documento Nacional de Identidad (DNI).



- 5.3. **Atención Preferente:** Atención presencial mediante el cual el criterio de la atención basado en el orden de llegada deja de ser el principal criterio de atención, para atender prioritariamente a un grupo determinado de personas.
- 5.4. **Menor:** niña o niño menor de 18 años de edad, identificado/a con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.
- 5.5. **Mujer embarazada:** Mujer que se encuentra en estado de gestación, hasta los nueve meses.
- 5.6. **Persona con Discapacidad:** Es aquella que tiene una pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, implicando una disminución permanente o ausencia de la capacidad para realizar una actividad dentro de los márgenes considerados normales y limitándola en el desempeño en un rol, función o ejercicio de actividades para participar equitativamente en la sociedad. En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición con DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona Discapacitada –CONADIS.
- 5.7. **Persona con niño / niña en brazos:** Mujer o varón con su niño/a de hasta con 3 años de edad en brazos.
- 5.8. **Señalización:** Sistema de avisos que mediante símbolos convencionales, permite al usuario con discapacidad identificar las rutas accesibles para su desplazamiento autónomo dentro de las instalaciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, facilitando su ingreso y salida en las mismas.
- 5.9. **Trato Preferencial:** El usuario preferente queda exonerado de esperar turnos o de cualquier mecanismo de espera, debiendo ser llamado por los responsables de atención preferencial en forma inmediata con la finalidad de brindarle trato adecuado.
- 5.10. **Usuario Preferente:** Persona usuaria de los servicios que brinda el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, como mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad.
- 5.11. **Ventanilla de Atención Preferencial:** Aquella ventanilla(s) implementada(s) para la atención inmediata a el/la ciudadano/a con trato preferente.



VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. Los Jefes de Unidades, Departamentos, Oficinas y Servicios adoptarán las medidas a fin de facilitar la atención preferencial de los usuarios mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad.
2. Se realizará la publicación de atención preferencial en los diferentes ambientes de consulta externa, servicio al diagnóstico, apoyo al tratamiento y áreas administrativas.
3. Se realizará la difusión de la Ley N° 28683 – Ley de Atención Preferencial al Usuario en la condición de mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.
4. Se dispondrá medidas de accesibilidad, adecuación de infraestructura para el desplazamiento respectivo de usuarios con discapacidad en silla de ruedas o que utilicen bastón, andadores, muletas o cualquier otro apoyo compensatorio.
5. Exonerar a los usuarios como mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad de la obligación de formar colas.
6. Son considerados como infracciones a la Ley y sujetos a sanción lo siguiente:



- a) No brindar atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en los lugares de atención al usuario externo.
- b) Omitir consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la Ley de Atención Preferencial.
- c) No emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley y/u omitir publicarlas en el portal electrónico.
- d) No adecuar la infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
- e) No implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de atención preferencial.
- f) No llevar un registro de control de sanciones que se impongan.
- g) No exonerar turnos o cualquier otro mecanismo de espera de beneficiarios de la Ley de Atención Preferente.
- h) Otros que establezca el reglamento de la Ley 28683.



VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Sobre la Atención Preferencial:

- 7.1.1 Todas las ventillas de caja y/o admisión que se encuentren ubicadas dentro de nuestra institución, destinarán una Ventanilla para la atención preferente e inmediata, tanto a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores, discapacitados y personas con niños en brazos exonerándolos del turno o cualquier otro mecanismo de espera que le corresponda por orden de llegada, ateniéndolos de forma inmediata, evitando que esperen o hagan cola. Sin embargo, esta ventanilla podrá atender a todos los usuarios externos que acudan para la realización de algún procedimiento administrativo, siempre y cuando se priorice la atención de los usuarios con trato preferencial.
- 7.1.2 La ventanilla especial a que se refiere el numeral 6.1. se distinguirá con el letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL", ubicado en un lugar visible para los usuarios externos, en ausencia de usuarios preferenciales, la Ventanilla Preferencial podrá acceder a otros usuarios.
- 7.1.3 Esta ventanilla mostrará la palabra "ATENCIÓN PREFERENCIAL", en la parte superior de la misma, debiendo adecuarse a la infraestructura de nuestra institución. Asimismo, dicha disposición deberá coordinarse con la Oficina de Comunicaciones y Servicios Generales y Mantenimiento para la adecuación de la infraestructura arquitectónica y la señalética adecuada.
- 7.1.4 Se deberá colocar mecanismos de soporte y ayuda al usuario con discapacidad para que pueda ingresar y salir fácilmente del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.



7.2 Sobre la Presentación de Reclamos:

- 7.2.1. Toda mujer embarazada, niñas, niños (a través de su apoderado o representante) adultos mayores y con discapacidad, que consideren haber sido maltratados o no exonerados del turno, podrán presentar su queja contra el personal que incumplió con su obligación de otorgar la atención preferencial.

- 7.2.2. La queja será presentada dentro de las 24 horas de producido el hecho y ser dirigida a la Plataforma de Atención al Usuario, quien remitirá la misma al Jefe de Economía y/o al Jefe de Estadística e Informática, a fin de que se inicie y dirija las investigaciones, contando para ello con 10 días hábiles.
- 7.2.3. De comprobarse responsabilidad de incumplimiento de la presente Directiva dispondrá la medida correctiva y la sanción correspondiente al infractor.

7.3 Sobre la Difusión de la Directiva:

- 7.3.1. La Oficina de Comunicaciones es responsable de elaborar y/o modificar el diseño de avisos de atención preferencial, considerando simbologías o imágenes que identifiquen y alcancen a todos los beneficiarios de la Ley, o en su defecto a los más representativos.
- 7.3.2. La difusión publicitaria de esta Directiva está a cargo de la Oficina de Comunicaciones en coordinación con la Plataforma de Atención al Usuario, quedando responsable de velar por una adecuada difusión, pudiendo hacerse uso de volantes, afiches, entre otros.
- 7.3.3. La Unidad de Economía deberá supervisar que se brinde la atención preferencial en el área correspondiente a Cajas de la Institución.

7.4 Sobre las Capacitaciones al Personal de Atención al Público:

- 7.4.1. En la institución deberán exigir capacitaciones programadas, debiendo ser plasmadas en un cronograma de capacitación para todo el personal de atención al público que incluya aspectos contemplados en la presente Directiva.
- 7.4.2. La Unidad de Personal a través del Área de Capacitación deberá programar dentro de su plan anual la ejecución de actividades orientadas a sensibilizar y capacitar al personal que labora en las Ventanillas de Caja y/o Admisión de acuerdo a la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público, el mismo que deberá realizarse de manera obligatoria una vez al año.

VIII. RESPONSABILIDADES:

- 8.1 El Jefe de la Unidad de Estadística e Informática, Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Economía, Departamento de Emergencia, Laboratorio, Diagnóstico por Imágenes, Servicio de Farmacia, deberán verificar la efectividad del funcionamiento de la atención preferencial respectivamente, quien a su vez gestiona la solución de algún problema que se pueda suscitar y hacer una llamada de atención si el caso lo amerita.
- 8.2 La Oficina de Comunicaciones verificará la publicación de letreros informativos de la atención preferencial.
- 8.3 La Unidad de Servicios Generales y Mantenimiento coordinará con la Oficina de Comunicaciones y la Unidad de Gestión de la Calidad, identificarán los lugares estratégicos para la publicación de los letreros informativos de la Ley de Atención Preferencial.
- 8.4 El personal de la Plataforma de Atención al Usuario – PAU, de la Unidad de Gestión de la Calidad verificará el ordenamiento de las colas y cumplimiento de la atención preferencial en las ventanillas de atención al usuario externo.

IX. DISPOSICIONES FINALES

- 9.1 La Oficina de Comunicaciones deberá elaborar los diseños de los carteles, afiches y otros relacionados a la aplicación de la presente Directiva.



- 9.2 La Difusión de la presente Directiva estará a cargo de la Oficina de Comunicaciones en coordinación con la Dirección Ejecutiva, siendo responsables de su difusión, mediante el uso de volantes, afiches, entre otros; así como la publicación en el portal electrónico institucional.
- 9.3 Se establece que la responsabilidad del cumplimiento de la presente Directiva y de su Supervisión estarán a cargo de la Unidad de Economía y de la Unidad de Estadística e Informática, responsables de la atención al público que se brinda en las ventanillas de Caja y/o Admisión de nuestra institución.
- 9.4 Cualquier aspecto no contemplado en la presente Directiva, serán resueltas a través de las coordinaciones de los órganos estructurales responsables de la aplicación.

X. ANEXOS

ANEXO N° 01

LETRERO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL



**Damos prioridad a quienes
más lo necesitan**

LEY N° 28683



ANEXO N° 02

HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ	FORMATO	Versión	01
	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	Página	1 de 1

CORRELATIVO DE LA COMUNICACIÓN
(Será completado por personal del HCLLH)

Fecha: / / 202__

I. DATOS PERSONALES:

Nombre o Razón Social:

E-mail:

Domicilio:

Teléfono:

Documento de Identidad:

II. DETALLE EL MOTIVO DE SU RECLAMO:

FIRMA

DNI N°

Consideraciones:

- Este documento será de distribución gratuita.
- Todos los campos deberán ser llenados de forma obligatoria, caso contrario podría declararse.

