



Nº 144 -2019-DG-INSN

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 20 de JUNIO de 2019

VISTO:

El Expediente con Registro Nº 17757-2019 y el Memorando Nº 517-2019-OGC-INSN", de la Oficina de Gestión de la Calidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, establece los derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual;

Que, la Ley Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud;

Que, con el Decreto Supremo Nº 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud;

Que, de conformidad con el Artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado por Resolución Ministerial Nº 083-2010/MINSA; de fecha 04 de febrero del año 2010; la Dirección General es el Órgano encargado de procurar el logro de la mejora continua de los procesos organizacionales en el Instituto, enfocado en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo del modelo organizacional;

Que, mediante Resolución Directoral Nº 126-2017-INSN-DG, se conforma una Comisión encargada de elaborar el "Reglamento de Deberes de los Usuarios Externos del Instituto Nacional de Salud del Niño";

Que, mediante Resolución Directoral Nº 269-2017-DG-INSN, se aprueba el "Reglamento de los Deberes del Usuario Externo en el INSN";

Que, mediante Memorando Nº 562-2019-DG-INSN; la Dirección General solicita a la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente, el estado actual de documento de "Derechos y Deberes del Paciente, Los Padres y/o Tutores en el Instituto Nacional de Salud del Niño";

Que, mediante el documento del Visto, la Oficina de Gestión de la Calidad, en el marco de sus competencias, remite a la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente, el "Proyecto de los Derechos y Deberes del Paciente, Los Padres y/o Tutores en el Instituto Nacional de Salud del Niño", contemplando lo dispuesto en la Ley Nº 26842, Ley Nº 29414 y el Decreto Supremo Nº 027-2015-SA;

Que, con Memorando Nº 530-DEIDAEMNA-INSN-2019; el Directora de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Medicina del Niño y del Adolescente, solicita la aprobación de los "Derechos y Deberes del Paciente, Los Padres y/o Tutores en el Instituto Nacional de Salud del Niño";





Que, mediante Memorando N° 142-OAJ-INSN-2019, la Oficina de Asesoría Jurídica considera que los "Derechos y Deberes del Paciente, Los Padres y/o Tutores en el Instituto Nacional de Salud del Niño", se encuentra listo para su aprobación y posterior difusión;

Que, mediante Memorando N° 616-2019-DG/INSN, la Dirección General solicita la elaboración de la Resolución Directoral de aprobación de los "Derechos y Deberes del Paciente, Los Padres y/o Tutores en el Instituto Nacional de Salud del Niño";

Con la Visación de la Dirección General, la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Gestión de la Calidad y del Instituto Nacional de Salud del Niño y;

De conformidad a las Facultades contenidas en el artículo 6° del Reglamento de Organizaciones y Funciones del Instituto de Salud del Niño, aprobado por Resolución Ministerial N° 083-2010/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Aprobar los "Derechos y Deberes del Paciente, Los Padres y/o Tutores en el Instituto Nacional de Salud del Niño", que consta de (15) folios.

Artículo Segundo. - Dar término a la Resolución Directoral N° 269-2017-DG-INSN, de fecha 31 de agosto de 2017, "Reglamento de los Deberes del Usuario Externo en el INSN".

Artículo Tercero. - Encargar a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de los "Derechos y Deberes del Paciente, Los Padres y/o Tutores en el Instituto Nacional de Salud del Niño" en la página web del Instituto Nacional de Salud del Niño, como parte integrante de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Salud del Niño Breña

YSMAEL ALBERTO ROMERO GUZMAN
C.P.M. 27435 R.N.E. 14389
DIRECTOR GENERAL

JJM/CGS

DISTRIBUCIÓN:

- () DG
- () DA
- () DEIDAEMNA
- () DEIDAECNA
- () DEIDADT
- () DEAC
- () DASP
- () DE
- () OEI
- () OGC
- () OAJ
- () OP

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, LOS PADRES Y/O LOS TUTORES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

CAPÍTULO I

FINALIDAD, OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

FINALIDAD

Artículo 1°. - Establecer los lineamientos que regulen los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, y se permita el óptimo cumplimiento de las funciones y responsabilidades del equipo de salud del Instituto Nacional de Salud del Niño.

OBJETIVOS

Artículo 2°. - La presente norma tiene por objeto reglamentar los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a la atención integral de la salud que comprende promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación; así como, al acceso a la información y consentimiento informado, a fin de favorecer la convivencia donde quede de manifiesto el respeto de la dignidad de la persona humana en todos aquellos que buscan recuperar la salud.

Artículo 3°. - Posicionar al Instituto Nacional de Salud del Niño como una institución que vela por los derechos de los niños, ejerciendo liderazgo a nivel nacional.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 4°. - El presente documento es de cumplimiento y aplicación obligatoria en todas las unidades orgánicas del INSN, para los pacientes, padres, familiares y/o tutores; así como, de conocimiento para todo el personal de salud, trabajadores administrativos, de servicios generales y el personal que presta seguridad en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

CAPÍTULO II

Artículo 5°. - El presente Reglamento tiene como base legal:

- Declaración de los Derechos del Niño (OMS).
- Derechos de los Niños Hospitalizados (UNICEF).
- Convención interamericana de los derechos del niño.
- Ley N° 27806, Ley de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 27408, modificada por la Ley N° 28683 - Ley de Atención Preferencial
- Ley N° 2 9414, Ley que establece los Derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 29571, Ley del código de protección y defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N° 295, que aprueba el Código Civil del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.



- Decreto Supremo N° 009-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Alimentación Infantil.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud”.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Resolución Directoral N° 083-2010-INSN-2011, que aprueba “Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño”.
- Resolución Directoral N° 399-2015-INSN-DG, que aprueba la Directiva Administrativa para la Implementación de las Visitas de Padres y Familiares.
- Resolución Directoral N° 251-2018-INSN-DG, que aprueba el Documento Técnico: “Lineamientos para la Promoción de la Lactancia Materna en el Instituto Nacional de Salud del Niño”.

CAPITULO III

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Artículos 6°. - Representación de la persona usuaria de los servicios de salud

El ejercicio de los derechos estipulados en la presente norma corresponde a la persona usuaria de los servicios de salud y/o por quienes ejerzan la patria potestad y tutela, como es el caso de los menores de edad, excepto:

- a) Cuando la persona usuaria sea mayor de 16 años y su incapacidad relativa haya cesado por matrimonio o por obtención de título oficial que le autorice a ejercer una profesión u oficio, conforme a lo establecido en el Código Civil, no requerirá representación.
- b) Ante la ausencia de las personas que ejercen la representación de los incapaces absolutos o relativos, el médico tratante dejará constancia de tal hecho en la Historia Clínica de la persona usuaria y el representante legal de institución dispondrá las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud de dichas personas, debiendo comunicar el hecho al Ministerio Público dentro de las veinticuatro (24) horas de conocido el hecho.

La Institución debe brindar las facilidades necesaria para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, debiendo insertar copia del documento de representación en la historia clínica del paciente.

Artículo 7°. - De los Derechos de los Niños y sus Padres, familiares y/o tutores:

Derecho al Acceso a los Servicios de Salud

- 1) A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno.
- 2) A la libre elección del médico en la Institución.
- 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.

Derecho al Acceso a la Información

- 6) A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.
- 7) A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos.
- 8) 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
- 9) 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.
- 10) A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.
- 11) 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.
- 12) A recibir información adaptada a su edad, educación, cultura y nivel de comprensión.
- 13) A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante.
- 14) A negarse a cualquier propósito que no sea terapéutico.
- 15) A ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.

Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud

- 16) A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente.
- 17) A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.
- 18) A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.
- 19) A estar protegido por la declaración de Helsinki cuando sea sometido a experimentación terapéutica.
- 20) A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la Institución.



DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, LOS PADRES Y/O LOS TUTORES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

- 21) A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.
- 22) A que el niño no sea hospitalizado, salvo cuando no pueda recibir los cuidados en casa o en el centro de salud.
- 23) A que permanezca hospitalizado el menor tiempo posible, no debiendo prolongarse la hospitalización por razones no médicas (administrativas, financieras, espera de material y otras).
- 24) A ser tratado con tacto, educación y comprensión de acuerdo al grupo étnico que corresponda, su nivel cultural, sin ningún tipo de discriminación, con pleno respeto a su dignidad y con enfoque intercultural.
- 25) A estar acompañado por sus padres y/o tutores legales o por las personas que los sustituyan durante su hospitalización, debiendo observar restricciones en áreas críticas, las mismas que deberán tener criterios de razonabilidad primando en todo sentido el mejor interés del niño.
- 26) A ser hospitalizado, de ser posible, junto a otros niños de la misma edad y género, contando con las medidas de seguridad y bioseguridad requeridos.
- 27) A disponer de ambientes equipados según sus necesidades y recursos de la institución.
- 28) A recibir Lactancia Materna según sus necesidades; para lo cual se brindará las facilidades correspondientes, de acuerdo a su condición médica y salvaguardando medidas de seguridad y bioseguridad institucional.
- 29) A disponer de juguetes, libros y medios audiovisuales con fines de recreación y/o estudio.
- 30) A recibir estudios no escolarizados en caso de hospitalización, especialmente en casos de pacientes crónicos o con hospitalización prolongada; de acuerdo a las condiciones disponibles en la institución y a las gestiones de coordinación con el Ministerio de Educación.
- 31) A la seguridad y la justicia en la atención oportuna y eficiente.
- 32) Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.
- 33) Derecho de contactar con sus padres, cuando el paciente sea sometido a procedimientos invasivos, previa autorización del médico que realiza el procedimiento.
- 34) Los padres y/o tutores del niño tienen el derecho, en caso de requerirlo, de solicitar al equipo tratante, que el niño reciba algún tipo de apoyo especializado (psicológico, social o espiritual), respetando las normas de bioseguridad, privacidad y confidencialidad.



Derecho al Consentimiento Informado

- 35) A expresar su conformidad con los tratamientos.
- 36) Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos:
 - a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia, de riesgo debidamente comprobado para la salud de terceros, o de grave riesgo para la salud pública.
 - 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.

Protección de Derechos

- 37) A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.
- 38) A expresar su disconformidad con los cuidados que recibe su niño o niña, debiendo hacerlo de manera respetuosa, sin acciones o lenguaje ofensivo, ante las autoridades superiores o Direcciones correspondientes, iniciando con el personal responsable de turno, Jefatura del servicio y Jefatura del departamento médico donde su hijo está hospitalizado. Así como, acudir a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- 39) A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS.
- 40) A tener acceso a su historia clínica y epicrisis, pudiendo solicitar copia completa de esta. El solicitante asume los costos que supone el pedido.
- 41) Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

Artículo 8°. - De los Deberes de los padres, familiares y/o tutores de los niños:

Deberes respecto al Acceso a los Servicios de Salud

- 1) A la fiel observancia y cumplimiento de las Normas y Reglamentos vigentes en el INSN, que tengan relación con su conducta que afecte directa o indirectamente la atención médica, tratamiento y seguridad de su menor hijo.
- 2) A cuidar y conservar las instalaciones y bienes institucionales; así como, la propiedad de los demás pacientes o usuarios del INSN, reponer los bienes de propiedad del INSN u otros usuarios, en casos de pérdida o daño ocasionados por uso inapropiado o inadecuado.



- 3) Los padres, familiares y/o tutores del niño tienen el deber de respetar tiempos de espera en Emergencia, según las prioridades de atención, de acuerdo a las normativas vigentes.

Deberes respecto al Acceso a la Información

- 4) Los padres y/o tutores que reciban los informes de la evolución de sus niños, tienen el deber de dejar constancia de ello con su firma y/o impresión digital en los registros correspondientes de la Historia Clínica.
- 5) A brindar información de manera veraz, clara, oportuna y completa, a los miembros del equipo de salud que brinda la atención de salud, acerca de las necesidades, problemas de salud y los antecedentes que conozcan o les sean solicitados para su adecuado diagnóstico y tratamiento.
- 6) A conocer y cumplir las condiciones de hospitalización, medidas de seguridad, el presente reglamento, y las particularidades en horario y restricciones inherentes que pueda tener cada servicio o especialidad, una vez informados.
- 7) Respetar los horarios programados para el informe de la evolución del niño hospitalizado y adecuarse a ello, comunicando de ser el caso, alguna excepción debidamente justificada.

Deberes respecto a la Atención y Recuperación de la Salud

- 8) A brindar un trato cortés y respetuoso a todo el personal que labora en la institución, así como a otros familiares de pacientes.
- 9) A conocer y estar presente durante el proceso de enfermedad de su niño, de manera serena y respetuosa.
- 10) A cumplir con las indicaciones y recomendaciones del personal de salud, en caso de presenciarse algún evento inesperado que comprometa la salud o integridad del niño, deberán informar de inmediato al personal de turno.
- 11) A mostrar disposición y colaboración para el aprendizaje de procedimientos del cuidado del niño, habituales y especiales (según corresponda), conocimiento que será brindado por el personal asistencial, previa evaluación y coordinación.
- 12) A colaborar activamente según el plan médico en los traslados, transferencias internas, externas y el plan de alta, previo informe sobre las razones de los mismos.
- 13) Los padres y/o tutores del niño tienen el deber de acudir a sus citas puntualmente.
- 14) A participar activamente en el cuidado de su niño, si así corresponde, cumpliendo las recomendaciones dadas por el personal de salud, y contando siempre con la debida supervisión.
- 15) A participar en el desarrollo de las tareas asignadas por las organizaciones que contribuyen en la continuidad escolar de los niños hospitalizados.



- 16) A proveer juguetes, de ser requeridos, los cuales deben de tener características de seguridad, bioseguridad según la edad e interés del niño, en número razonable, pudiendo contar con la asesoría del personal de salud. En ningún caso, las tablets, teléfonos móviles y otros dispositivos electrónicos son considerados juguetes, quedando prohibida la recarga de estos mediante el uso del suministro eléctrico institucional.

Deberes respecto al Consentimiento Informado

- 17) A manifestar por escrito según el formato correspondiente, en caso de negativa al inicio o continuidad de un tratamiento farmacológico o terapéutico de importancia vital para su niño, explicando las razones para su negativa. De ser necesario, debe conocer que la institución podrá convocar la presencia del Fiscal a través del médico tratante, en razón del mejor interés del niño. El equipo de salud tendrá la potestad de salvaguardar la vida e integridad del paciente.
- 18) A manifestar su parecer de aceptación o negación en forma escrita, después de conocer en detalle los beneficios y probables efectos adversos que pudieran presentarse, luego de ser informados con detalle sobre la posibilidad del inicio de un tratamiento experimental cuando no existe otra alternativa de tratamiento.
- 19) Los padres o tutores, previa información del diagnóstico, pronóstico y los resultados del tratamiento recibido, y en caso de falta de respuesta al mismo (tratamientos médicos considerados fútiles o inútiles), tienen el deber de expresar su voluntad por escrito ante su negativa de continuar dichos tratamientos.

Deberes respecto a la Protección de Derechos

- 20) A respetar la privacidad y los derechos de los otros pacientes y familiares, así como controlar ruidos, olores, y número de visitantes, favoreciendo un clima armonioso durante la hospitalización.
- 21) A respetar y proteger la vida privada y la honra de las personas durante su atención de salud, con referencia a la realización de grabaciones o tomas fotográficas o de videos, por lo que no está permitido estas acciones, que incluyan niños, padres, personal de salud, cualquiera que sea su fin o uso.

Artículo 9°. - Permanencia e Informe a los padres, familiares y/o tutores:

- 1) Todo paciente puede estar acompañado las 24 horas por el padre, madre o tutor legal, los cuales se turnarán para el ingreso a su habitación, sea simple o compartida; en cuyo caso deberán contar con el "Pase de Permanencia" correspondiente, el cual es emitido por el área de Admisión, y cuyo procedimiento será explicado por el personal de salud.
- 2) Queda restringida la permanencia por las noches de padres y/o cuidadores varones en salas de adolescentes, salvo justificaciones realizadas con anterioridad y contando con la aprobación de la jefatura correspondiente.
- 3) Todo paciente hospitalizado tiene derecho a recibir hasta dos "cuidadores" en la institución, los cuales se turnarán para el ingreso a su habitación, sea simple o compartida.



- 4) El profesional médico o de enfermería podrá invitar a los cuidadores visitantes a abandonar temporalmente el ambiente cuando sea necesario o se realice un procedimiento.
- 5) Las jefaturas de las áreas críticas como Quemados, Recuperación, UPO, Emergencia y Cuidados Intensivos generales y de especialidades; deberán implementar por lo menos dos horas de visita diarias.
- 6) El médico responsable de la visita médica, o en su ausencia, aquel designado por el Jefe de Servicio, debe informar a los familiares diariamente y de manera obligatoria sobre el estado de salud del paciente, mientras dure su estancia en el Servicio de Hospitalización, debiendo para ello, cada servicio establecer y hacer de conocimiento a los padres y/o tutores el horario correspondiente. Además, los padres y/o tutores deberán firmar en la historia clínica, en evidencia que se brindó el informe médico diario, caso contrario, el médico debe precisar que no se les encontró a los padres y/o tutores para brindar el informe respectivo.

Artículo 10°. - De las prohibiciones:

- 1) Está terminantemente prohibido, actos reñidos con la ley o las normas morales, así como el ingreso a la institución en estado etílico o bajos los efectos de drogas u otras sustancias prohibidas.
 - 2) Está terminantemente prohibido agredir verbal o físicamente al personal de salud al cuidado del niño, bajo cualquier circunstancia.
 - 3) El ingreso con armas de fuego, arma blanca, o elementos potencialmente peligrosos.
 - 4) La realización, sin el consentimiento previo, de grabaciones, tomas fotográficas o de videos, que incluyan niños, padres, personal de salud, cualquiera que sea su fin o uso.
 - 5) El ingreso de menores de 12 años está restringido a fin de evitar riesgo de la salud del niño visitante.
- En todos estos casos, el INSN se reserva el derecho de negar el ingreso de las personas trasgresoras, o procederá a solicitar el retiro inmediato del padre, familiar o tutor. De ser el caso y de acuerdo a las circunstancias, el INSN podrá convocar a las autoridades legales, policiales y/o fiscalía de prevención del delito, según corresponda.

Artículo 11°. - Condiciones Especiales:

- 1) Los menores de 12 años sólo podrán ingresar en casos especiales, tales como los descritos en los numerales 2 y 3 del presente artículo.
- 2) En casos de niños con hospitalización prolongada, se facilitará la presencia de familia los días domingos y fechas festivas especiales: cumpleaños, Navidad, Año Nuevo. Sin contravenir lo expuesto en los deberes 20 y 21.
- 3) En caso de niños en etapa terminal, en condición próxima a fallecimiento, podrá facilitarse la presencia de familiares para su acompañamiento.



CAPITULO IV

RESPONSABILIDADES

Artículo 12°. - Son responsables de la correcta aplicación y difusión del presente documento, la Dirección General, Direcciones de Línea, Jefaturas de Departamento y Jefaturas de los servicios tanto administrativos como asistenciales del Instituto Nacional de Salud del Niño.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 13°. - Como disposiciones finales tenemos:

- 1) Todo personal de la institución deberá estar en la capacidad de brindar información a los usuarios externos respecto al presente reglamento, principalmente los encargados de la atención directa del paciente.
- 2) La Plataforma de Atención del Usuario en Salud (PAUS), brindará orientación respecto al presente documento y realizará las gestiones para la difusión mediante cartillas, señaléticas y/o charlas informativas.
- 3) Las Unidades de Emergencia, Áreas Críticas y Quirúrgicas adecuará las normas de acuerdo a características propias, teniendo en cuenta siempre la salud del niño sobre cualquier otra consideración.
- 4) Los padre, familiares o tutores, al momento del ingreso a hospitalización, y al tomar conocimiento del presente reglamento (Anexo 1 y 2), y deberán firmar en señal de conformidad.
- 5) En caso de incumplimiento y faltas reiteradas al mismo, por parte de los padres, familiares o tutores, se harán pasibles de las acciones administrativas y legales que correspondan.
- 6) El presente Reglamento deberá ser actualizado cada 03 años, siendo un Equipo multidisciplinario, designado mediante resolución directoral el responsable de su revisión.
- 7) Instaurar de manera general en los Servicios de Hospitalización del INSN, las "Normas Básicas de Comportamiento del Visitante", preservando las disposiciones internas específicas que correspondan (Anexo 3).



DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, LOS PADRES Y/O LOS TUTORES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

ANEXO N° 1: DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD
(Según Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414)

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
<p>1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno.</p> <p>2. A la libre elección del médico o IPRESS.</p> <p>3. A recibir atención con libertad de juicio clínico.</p> <p>4. A una segunda opinión médica.</p>	<p>1. A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.</p> <p>2. A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>1. A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente.</p> <p>2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.</p> <p>3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.</p> <p>4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS.</p>	<p>1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos:</p> <p>a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.</p> <p>b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.</p> <p>c. Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica.</p> <p>d. Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación.</p> <p>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.</p>	<p>1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.</p> <p>2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS.</p> <p>3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis.</p> <p>4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.</p>



DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, LOS PADRES Y/O LOS TUTORES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO



<p>acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.</p>	<p>5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.</p> <p>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.</p> <p>7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante.</p> <p>8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento.</p> <p>9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.</p>	<p>5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.</p> <p>6. Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.</p>	<p>f. Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	--



DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, LOS PADRES Y/O LOS TUTORES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

ANEXO N° 2: DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD
(Según Resolución Directoral N° -2019-DG-INSN)

Deberes respecto al Acceso a los Servicios de Salud	Deberes respecto al Acceso a la Información	Deberes respecto a la Atención y Recuperación de la Salud	Deberes respecto al Consentimiento Informado	Deberes respecto a la Protección de Derechos
<p>1. Al cumplimiento de las Normas y Reglamentos vigentes en el INSN.</p> <p>2. A cuidar y conservar las instalaciones y bienes institucionales.</p> <p>3. Respetar tiempos de espera en Emergencia, según las prioridades de atención, de acuerdo a las normativas vigentes.</p>	<p>1. Dejar constancia con su firma y/o impresión digital en la Historia Clínica, sobre los informes brindados de la evolución de sus niños.</p> <p>2. A brindar información de manera veraz, clara, oportuna y completa, a los miembros del equipo de salud que brinda la atención de salud.</p> <p>3. A conocer y cumplir las condiciones de hospitalización, medidas de seguridad, y las particularidades en horario y restricciones inherentes que pueda tener cada servicio o especialidad, una vez informados.</p>	<p>1. A brindar un trato cortés y respetuoso a todo el personal que labora en la institución.</p> <p>2. A conocer y estar presente durante el proceso de enfermedad de su niño.</p> <p>3. A cumplir con las indicaciones y recomendaciones del personal de salud.</p>	<p>1. A manifestar por escrito, en caso de negativa al inicio o continuidad de un tratamiento farmacológico o terapéutico. De ser necesario, la institución podrá convocar la presencia del Fiscal, en razón del mejor interés del niño. El equipo de salud tendrá la potestad de salvaguardar la vida e integridad del paciente.</p> <p>2. A manifestar su parecer de aceptación o negación en forma escrita, después de ser informados con detalle sobre la posibilidad del inicio de un tratamiento experimental.</p> <p>3. A expresar su voluntad por escrito ante su negativa de continuar tratamientos con falta de respuesta al mismo.</p>	<p>1. A respetar la privacidad y los derechos de los otros pacientes y familiares, así como controlar ruidos, olores, y número de visitantes, favoreciendo un clima armonioso durante la hospitalización.</p> <p>2. A respetar y proteger la vida privada y la honra de las personas durante su atención de salud, con referencia a la realización de grabaciones o tomas fotográficas o de videos, por lo que no está permitido estas acciones, que incluyan niños, padres, personal de salud, cualquiera que sea su fin o uso.</p>



DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, LOS PADRES Y/O LOS TUTORES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

	<p>4. Respetar los horarios programados para el informe de la evolución del niño hospitalizado y adecuarse a ello, comunicando de ser el caso, alguna excepción debidamente justificada.</p>	<p>4. A mostrar disposición y colaboración para el aprendizaje de procedimientos del cuidado del niño, que será brindado por el personal asistencial, previa evaluación y coordinación.</p> <p>5. A colaborar activamente según el plan médico en los traslados, transferencias internas, externas y el plan de alta, previo informe sobre las razones de los mismos.</p> <p>6. A acudir a sus citas puntualmente.</p> <p>7. A participar activamente en el cuidado de su niño.</p> <p>8. A participar en el desarrollo de las tareas asignadas que contribuyen en la continuidad escolar de los niños hospitalizados.</p> <p>9. A proveer juguetes, de ser requeridos, con características de seguridad, bioseguridad, pudiendo contar con la asesoría del personal de salud.</p>		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



ANEXO N° 3: NORMAS BÁSICAS DE COMPORTAMIENTO DEL VISITANTE
(a publicar en los Servicios de hospitalización)

Cuando realice su visita al paciente en nuestros ambientes hospitalarios, le pedimos seguir las siguientes normas básicas de comportamiento, para garantizar la seguridad y bienestar del paciente:

- a) Planifique las visitas de familiares o amigos, por un periodo de tiempo corto. Las visitas casi siempre son bienvenidas, pero éstas también pueden ser muy fatigantes para el paciente.
- b) No podrá permanecer más de un visitante al mismo tiempo en la habitación del paciente, por motivos de bioseguridad.
- c) Lávese las manos al ingresar a la habitación del paciente.
- d) Lávese las manos o use alcohol gel después de atender al paciente o después de manipular el mobiliario de los pacientes, solicite información al personal de salud sobre las medidas para la higiene de manos.
- e) No está permitido sentarse en la cama del paciente.
- f) No duerma con el niño en brazos, a fin de evitar accidentes, como la caída del paciente.
- g) No está permitido dormir en el suelo, para su descanso se le proveerá un sillón o silla.
- h) Si el paciente al que visita, comparte una habitación, tenga presente la privacidad del otro paciente y su deseo de tener silencio.
- i) Siempre tenga una conversación alentadora y positiva, en voz baja y de buenos modales, en consideración de los demás pacientes y visitantes.
- j) Por favor apague su celular o póngalo en modo “vibrador”, mientras está en las salas de hospitalización; evitando, contestar llamadas en la habitación del paciente.
- k) Mantenga las medidas de separación (cortinas, biombo) en habitaciones, salas de observación y de exploración, que determinan situaciones de privacidad e intimidad.
- l) No está permitido usar extensiones eléctricas, conectar dispositivos móviles u otros dispositivos electrónicos de uso particular, al suministro eléctrico de la habitación del paciente, ya que puede sobrecargar la red eléctrica ocasionando cortocircuito que afectaría la atención de nuestros niños.
- m) No visitar al paciente si Ud. se encuentra enfermo, especialmente si tiene síntomas parecidos a los de la gripe o resfrío.
- n) No traer alimentos, ni bebidas gaseosas u otros que se contrapongan con las indicaciones médicas correspondientes.



DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, LOS PADRES Y/O LOS TUTORES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

- o) Los padres y/o tutores deberán subir las barandas de las camas y cunas cuando se retiren y comunicar al personal si se ausentan.
- p) No preparar fórmulas lácteas o alimentos dentro de la unidad, para ello se deberá coordinar con el personal del Servicio de Nutrición.
- q) No lavar y/o tender ropa dentro de las habitaciones ni en los servicios higiénicos del servicio.
- r) Mantener el aseo y contribuir a la limpieza de las instalaciones, evitando tirar bolsas, papeles, envolturas u otros objetos en el piso.
- s) No botar basura común en los tachos de BOLSA ROJA, para ello usted recibirá la orientación del personal asistencial.
- t) No intentar informarse del proceso de enfermedad de otros pacientes ni familiares, sólo porque son "conocidos", ni transmitir diagnósticos ajenos.
- u) No está permitido realizar, sin el consentimiento previo, grabaciones, tomas fotográficas o de videos, que incluyan niños, padres, personal de salud, cualquiera que sea su fin o uso.
- v) No mantener equipaje o mochilas voluminosas en las habitaciones de hospitalización, de ser el caso, estas deben ser entregadas para su custodia, en el módulo de vigilancia de la Puerta N° 8.

Gracias por ayudarnos a mantener un ambiente de sanación y respeto para nuestros pacientes, para mayor información visite el enlace mediante el código QR al final de esta hoja, o solicite información al personal de salud a cargo de su paciente, o en la Plataforma de Atención al Usuario.



Fuente: R.D. N° -2019-DG-INSN: Derechos y Deberes del Paciente, los Padres y/o los Tutores en el INSN

<http://www.insn.gob.pe/transparencia/resoluciones-directorales>



REGLAMENTO INTERNO DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE Y SUS FAMILIARES EN EL INSN

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Salud del Niño

MCA
Dra. María del Carmen Vilca Acero
Directora Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada
en Medicina del Niño y del Adolescente
C.M.P. 22737 R.N.E. 9557

PSC
Mg. Pilar Sayán Chamochumbi
Jefe de Trabajo Social INST-
CTSP. 2461

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

[Signature]
Dr. MARIO ENCINAS ARANA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION
DOCENCIA Y ATENCION EN MEDICINA PEDIATRICA

[Signature]
Dra. INES CARO KAHN
Jefa del Servicio de Neuropediatría
Neurólogo Pediatra
C.M.P. 22478 - R.N.E. 14321

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
[Signature]
Lic. ENRIQUE YACUEN MAZZARRI
TRABAJADOR SOCIAL
C.E.P. 5704

MINISTERIO DE SALUD - IGSS
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
[Signature]
Mg. IRIS VILLASANTE MONTES
Jefe del Departamento de Enfermería
C.E.P. 9243 R.N.E. 7415

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
[Signature]
Lic. LOURDES CASTILLO GONZALES
Enfermera - Unidad de Cuidados Paliativos Pediátricos
C.E.P. N° 15454

[Signature]
JAIME A. TABAYCO MUÑOZ
Médico Intensivista Pediátrico
CMP 18872 RNE 034554