



N° 208 2018-DG-INSN

RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 12 de Octubre de 2018

VISTO, El expediente con Registro No. 13898-2018, que contiene el Memorando N° 1502-2018-OGC-INSN de la Oficina de Gestión de la Calidad, y el Informe N° 233-2018-OAJ/INSN de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 9 de la Ley 26842, Ley General de Salud establece que, toda persona que adolece de discapacidad física, mental o sensorial tiene derecho al tratamiento y rehabilitación. Las personas con discapacidad severa, afectadas además por una enfermedad, tienen preferencia en la atención de su salud;

Que, con Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, de fecha 07 de abril del 2014, aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, con la finalidad de establecer las condiciones para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, así como su inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica;

Que, de conformidad con el Artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado por Resolución Ministerial N° 083-2010/MINSA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es el Órgano encargado de proponer Normas y Procedimientos Técnicos para la mejora de la Gestión de la Calidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño;

Que, mediante el documento de visto, la Oficina de Gestión de la Calidad, informa que en el marco de sus competencias ha elaborado la presente Directiva Administrativa, y lo eleva a la Oficina Asesoría Jurídica para solicitarle opinión y sugerencias;

Que, mediante Informe N° 233-2018-OAJ-INSN, la Oficina de Asesoría Jurídica ha emitido su opinión legal;

Que, mediante Memorando N° 1583-2018-OGC-INSN, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación de la Directiva Administrativa N° 002-INSN / 2018 / OGC-V.01: "Directiva para la Implementación de la Atención Preferencial a Personas con Discapacidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño";

Que, mediante Memorando N° 914-2018-DG-INSN, la Dirección General aprueba la propuesta de "Directiva para la Implementación de la Atención Preferencial a Personas con Discapacidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño"; y

Que, en consideración de las atenciones expuestas, resulta necesario emitir el acto resolutivo que apruebe la Directiva antes mencionada;





Con el visado de la Dirección General, la Dirección Adjunta, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Oficina de Gestión de la Calidad, y;

De conformidad la Ley N° 26842, Ley General de Salud; y la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Directiva Administrativa N° 002-INSN / 2018 / OGC-V.01: "Directiva para la Implementación de la Atención Preferencial a Personas con Discapacidad en el Instituto Nacional de Salud del Niño", el mismo que consta de V folios.

Artículo Segundo.- Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución Directoral en la página Web del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
.....
Dr. Jorge Asdrubal Jáuregui Miranda
DIRECCIÓN GENERAL
C.M.F. 13616 R.N.E. 32027 - 6901

**JJM/CGS
DISTRIBUCIÓN:**

- () DG
- () DA
- () OGC
- () OFPE
- () OLI
- () OAJ
- () OLA
- () DLIDALMNA
- () DEIDAFENA
- () DEIDADT
- () DIDMA
- () DFAC
- () DE

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 002 - 2018 - OGC-DG

ATENCIÓN PREFERENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA

I. FINALIDAD

Brindar facilidades para una atención preferencial a pacientes con discapacidad física y/o mental; y que dada su condición necesite predominar, en áreas y condiciones determinadas, sobre la de otros pacientes de la población particular atendida en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

II. OBJETIVOS

- Establecer las medidas y procedimientos de atención preferente a las personas con discapacidad en el INSN.
- Mejorar la calidad de atención de la Persona con Discapacidad en el INSN.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación en el ámbito del INSN, específicamente en áreas donde las atenciones se realicen por orden de llegada (Admisión de consulta externa, Admisión de Seguros Públicos y Privados, Área de toma de muestras, Admisión de Rayos X, Admisión dental, Cajas, Farmacias, Inmunizaciones y otras).

IV. BASE LEGAL

Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, de fecha 24 de diciembre de 2012.

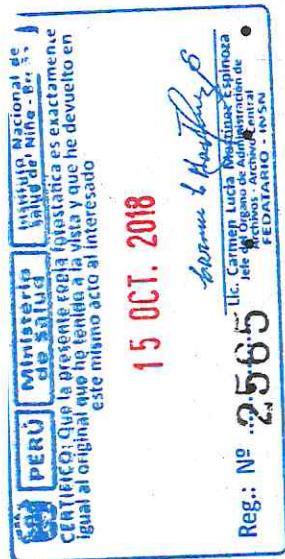
Decreto Supremo N°002-2014-MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad, publicado el 8 de abril de 2014.

Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas, de fecha 14 de abril de 2010.

Ley N° 28683, Ley que modifica la ley N° 27408, ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, de fecha 17 de febrero de 2006, en cuyo contenido también se incluye la atención preferente a personas con discapacidad.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Todas las áreas en donde la atención al usuario se realice por orden de llegada (Admisión de consulta externa, Admisión de Seguros Públicos y





Privados, Área de toma de muestras, Admisión de Rayos X, Admisión dental, Cajas, Farmacia, y otros), implementaran mecanismos para la atención preferencial a personas con discapacidad en infraestructura, equipamiento y recursos humanos capacitados, a usuarios y/o beneficiarios afiliados al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).

- 5.2. Los lugares que sean destinados a la atención de las personas con discapacidad pertenecientes a las áreas que se refiere el numeral 5.1. del presente documento, se identificarán con el letrero de "ATENCIÓN PREFERENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD", ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para las personas a las que están referidas dicha atención.
- 5.3. La Oficina de Comunicaciones, previo requerimiento de las Jefaturas, son los responsables de diseñar el afiche de "ATENCIÓN PREFERENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD" con caracteres legibles; y estos deben ser exhibidos en un lugar visible y de fácil acceso al público.
- 5.4. En días en los que la institución realice Campañas en Salud, se adaptarán mecanismos para la atención preferencial al discapacitado, sin necesidad de colocarles letrero de "Atención Preferencial a Personas con Discapacidad", a fin de dar cumplimiento a la normativa.
- 5.5. En los casos de ventanillas destinadas exclusivamente a la atención preferencial a personas con discapacidad, en ausencia de estos, se procederá a atender a otros usuarios sin esta condición de acuerdo al orden de llegada, teniendo la prioridad usuarios y/o beneficiarios con discapacidad que lleguen después.
- 5.6. Los Jefaturas deben establecer mecanismos para implementar la presente directiva, con el fin de brindar atención preferencial y de calidad en las atenciones ofrecidas en ventanilla destinadas a la atención preferencial.
- 5.7. Las Instituciones del Estado en el campo de la salud, en coordinación con CONADIS, brindan atención en todas sus especialidades a las personas con discapacidad, con la finalidad de alcanzar la recuperación de su salud, al más alto nivel posible, sin discriminación.

5.8. Definiciones Operacionales:

- 5.8.1. **Atención Preferente:** referida a la prioridad de la atención a discapacitados mediante mecanismos designados por las dependencias donde las atenciones se realicen de acuerdo al orden de llegada en el INSN.
- 5.8.2. **Discapacidad:** condición que impide o entorpece alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.
- 5.8.3. **Persona con discapacidad:** La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas





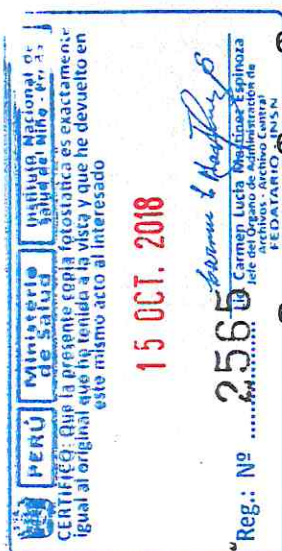
barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedido en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

- 5.8.4. Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS):** es el órgano especializado en cuestiones relativas a la discapacidad. Está constituido como un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, con autonomía técnica, administrativa, de administración, económica y financiera.
- 5.8.5. Certificación de la Discapacidad:** El certificado de discapacidad acredita la condición de persona con discapacidad. Es otorgado por todos los hospitales de los Ministerios de Salud, de Defensa, del Interior y el Seguro Social de Salud (EsSalud). La evaluación, calificación y la certificación son gratuitas.
- 5.8.6. Registro Nacional de la Persona con Discapacidad:** El Registro Nacional de la Persona con Discapacidad, a cargo del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), compila, procesa y organiza la información referida a la persona con discapacidad y sus organizaciones, proporcionada por las entidades públicas de los distintos niveles de gobierno.
- 5.8.7. Derechos de la persona con discapacidad:** La persona con discapacidad tiene iguales derechos que los que asisten a la población en general, sin perjuicio de aquellos derechos especiales que se deriven de lo previsto en el segundo párrafo del Artículo 7 de la Constitución Política, de la Ley N° 29973 y su Reglamento.
- 5.8.8. Derecho a la Salud:** La persona con discapacidad tiene derecho a gozar del más alto nivel posible de salud, sin discriminación.

VI. RESPONSABILIDADES:

- 6.1.** La Oficina de Estadística e Informática solicitará a la Oficina de Comunicaciones la elaboración del diseño del afiche que contenga el texto de la Ley con caracteres legibles y de fácil lectura, así como de publicar en el Portal Web del INSN, el texto de la presente Directiva, que norma su adecuado cumplimiento y de las siguientes funciones:

- 6.1.1.** Gestionar la elaboración de los materiales informativos, incorporando la información establecida en la presente Directiva, para su difusión correspondiente.
- 6.1.2.** Elaborar y/o modificar el diseño del letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD" que la distingue, con la finalidad de considerar simbologías o imágenes que identifiquen y alcancen a todos los beneficiarios de la ley, o en su defecto, a los más representativos.
- 6.1.3.** La Oficina de Comunicaciones es responsable de la producción, reproducción y distribución de los afiches, trípticos u otro material publicitario que contenga el texto "ATENCIÓN PREFERENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD" y mantener un stock adecuado.



- 6.1.4. La Oficina de Servicios Generales es responsable de adecuar la infraestructura arquitectónica de los lugares de atención, a fin de que estas puedan brindar un servicio preferencial inmediato y de calidad a los beneficiarios de la indicada Ley, para lo cual deberán contar con rampas de acceso para discapacitados y señalización adecuada de material acrílico, de acuerdo a la normatividad vigente.
- 6.1.5. Las Jefaturas correspondientes y los Coordinadores de Consultorios Externos solicitarán a la Oficina de Personal, la inclusión de cursos de capacitación y motivación al personal de las áreas de atención a personas con discapacidad del INSN, con la finalidad de brindar un servicio adecuado y de calidad a los beneficiarios de la indicada Ley.
- 6.1.6. Las Jefaturas responsables de cada área (Admisión de consulta externa, Admisión de Seguros Públicos y Privados, Área de toma de muestras, Admisión de Rayos X, Admisión dental, Cajas y Farmacia) serán los encargados de cumplir y hacer cumplir en las dependencias que le corresponde según lo dispuesto por ley y de hacerlo extensivo a las diferentes áreas de INSN evitando cometer las siguientes infracciones:
- No brindar atención preferente a las personas con discapacidad.
 - Omitir consignar en lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles el texto "ATENCIÓN PREFERENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD".
 - No garantizar la adecuación física de la infraestructura, equipamiento y recursos necesarios en el INSN, tales como, piso de acabado antideslizante, rampas de acceso para discapacitados con barandas a ambos lados, señalización adecuada, ventanillas de atención preferencial; asegurando el cumplimiento de las normas de accesibilidad para personas con discapacidad y preservando la seguridad, salud e integridad física de éstas.
 - No implementar una adecuada Atención Preferencial a las Personas con Discapacidad de acceso rápido y fácil conforme a la Ley de la Materia.
 - Omitir publicar y difundir la directiva en el portal electrónico.
 - No atender la presentación de Reclamos, a través del Libro de Reclamaciones, contra funcionarios o trabajadores que incumplan su obligación de brindar atención preferente.
 - Los Jefes responsables de cada área (Admisión de consulta externa, Admisión de Seguros Públicos y Privados, Área de toma de muestras, Admisión de Rayos X, Admisión dental, Cajas y Farmacia) serán responsable de solicitar oportunamente el material publicitario a la Oficina de Comunicaciones, para su entrega a los usuarios y trabajadores del INSN en especial a los Médico Cirujanos, enfermeras/os y técnicas/os de enfermería. Asimismo, deberá mantener un stock adecuado para que con la frecuencia que el caso amerite, se proceda a la difusión del mismo.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

- 7.1. En caso de que exista un reclamo presentado por un usuario de la Ley N° 29973, ésta deberá ser canalizado a través del Libro de reclamaciones del INSN.

	PERÚ	Ministerio de Salud	Instituto Nacional de Salud del Niño - E. P. S.
CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado			
15 OCT. 2018			
Reg.: N°	2565		Lic. Carmen Lucia Medina Espinoza Jefe del Organismo de Administración de



- 7.2. Los Jefes responsables de cada área (Admisión de consulta externa, Admisión de Seguros Públicos y Privados, Área de toma de muestras, Admisión de Rayos X, Admisión dental, Cajas y Farmacia) deben implementar, supervisar y monitorear el cumplimiento de la presente directiva.
- 7.3. Criterios de Atención:
- Se atenderán citas médicas en cada oportunidad que los usuarios concurren al INSN. Se considera como una concurrencia normal que el usuario asista una vez por día al INSN, exceptuando a los servicios de Emergencia.
 - El usuario deberá presentar su Carnet y/o Certificado de Afiliación al CONADIS, con lo que sustentará su condición de discapacidad.
- 7.4. Las guías hospitalarias orientarán, acompañarán y brindarán asistencia si el usuario y/o beneficiario lo requiera o solicite, hasta llegar a la atención que solicite.

VIII. DISPOSICIONES FINALES:

- 8.1. La presente Directiva estará sujeta a revisiones y/o modificaciones cuando la dinámica administrativa lo requiera, previa coordinación entre la Dirección General, Oficina de Personal y Oficina de Comunicaciones.

