

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"



RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 19 NOV. 2015

VISTO:

El expediente N° 15-014491-001-INSN-SB, sobre el Manual de Derechos del Paciente del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, establecen 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, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, se modificó diversos artículos de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, entre ellos el artículo 15°, referido a los derechos de las personas usuarias en los servicios de salud, estableciendo los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad del paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respecto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;

Que, el artículo 1° del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA, establece como objeto de la norma el de reglamentar la Ley 29414, precisando el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, el acceso a la información y consentimiento informado;

Que, el artículo 9° del Decreto Supremo 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo están obligados a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, a proporcionarles los



Dr. Zulema Torres González
DIRECTORA GENERAL

41

Nº 154 /2015/INSN-SB/T

mayores beneficios posibles en su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponde;

Que, el Segundo párrafo del Artículo 5° del Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo deben contar, en cada área, unidad o servicio, con manuales de procedimientos, guías de práctica clínica referidos a la atención de los pacientes, personal, suministros, mantenimiento, seguridad, y otros que sean necesarios, según sea el caso;

Que, el inciso s) del Artículo 37° del Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que al Director Médico le corresponde disponer la elaboración del Reglamento interno, de las guías de práctica clínica y de los manuales de procedimientos referidos a la atención de los pacientes, personal, suministros, mantenimiento, seguridad, y otros que sean necesarios;

Que, mediante la Nota Informativa N° 305-2015-UGC-INSN-SB la Jefa de Oficina de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación del Manual de Derechos del Paciente del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, mediante Resolución Directoral; el mismo que cuenta con opinión favorable de la Unidad de Atención Integral Especializada, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, de la Sub Unidad de Atención Integral Especializada al Paciente Quemado, de la Sub Unidad de Atención Integral Especializada Pediátrica y Sub Especialidades, de la Sub Unidad de Atención Integral Especializada al Paciente de Cirugía Neonatal y Pediátrica; y, de la Sub Unidad de Atención Integral Especializada al Paciente de Cardiología y Cirugía Cardiovascular;

Con el visto bueno del Director Adjunto, de la Unidad de Atención Integral Especializada, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, de la Unidad de Gestión de la Calidad; y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley N° 26842, Ley General de Salud, la Ley N° 29414, el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, la Resolución Ministerial N° 090-2013/MINSA; y, en la Resolución Jefatural N° 340-2015/IGSS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el "Manual de Derechos del Paciente del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja", que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- Encárguese a la Unidad de Atención Integral Especializada, la implementación del "Manual de Derechos del Paciente del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja".

ARTÍCULO 3°.- Encárguese a la Unidad de Gestión de la Calidad, la supervisión del cumplimiento del "Manual de Derechos del Paciente del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja" aprobado en la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°.- Disponer la publicación de la presente resolución en la página web institucional conforme a las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

EZTG/JCRG/kfbs

Distribución

- () Dirección Adjunta
- () Unidad de Atención Integral Especializada
- () Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- () Unidad de Gestión de la Calidad
- () Unidad de Asesoría Jurídica
- () Archivo

 Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja

Dra. Zulema Tomás Gonzáles
DIRECTORA GENERAL



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño – San
Borja



MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

Versión 1

OCTUBRE 2015

Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja
Jesús V. San Borja
Jefatura UCI
CMP 10217 RAE 3690 RNES 19261



20



PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja**Contenido**

1	Introducción	3
2	Finalidad	4
3	Objetivo	4
4	Base Legal	4
5	Ámbito de Aplicación.....	4
6	Contenido	4
6.1	Definiciones Operativas	4
6.2	Principios generales.....	5
6.3	Principios Específicos	6
7	Consideraciones Generales	6
7.1	Derechos fundamentales en el servicio de salud	6
7.2	Representación de la persona usuaria de los servicios de salud	6
8	Consideraciones Específicas	7
8.1	Acceso a los Servicios de Salud	7
8.2	Acceso a la información	7
8.3	Atención y recuperación de la salud.....	10
8.4	Atención en situación de emergencia	10
8.5	Consentimiento Informado	11
8.6	Derecho a la dignidad e intimidad de la persona	12
8.7	De la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud	14
8.8	Derechos de los pacientes de acuerdo a etapas de vida y condiciones particulares	15
9	Responsabilidades	15
10	Anexos	16
11	Bibliografía.....	17

Elaborado por: Unidad de Atención Integral Especializada	Revisado por: Unidad de Gestión de la Calidad Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Aprobado por: Dirección General
---	--	---



1 INTRODUCCION

Aunque desde su origen, la doctrina de los Derechos Humanos se ha inspirado no solo en la dignidad humana sino, además, en las necesidades de la vida civil y cotidiana y ha tenido una orientación social y política, en cuanto a la conveniencia de proteger a los individuos de los excesos y de manera indirecta a las violaciones de los derechos fundamentales en el contexto de la atención a la salud, producto de la problemática social y del fenómeno conocido como deshumanización de la medicina, esto condujo a una toma de conciencia acerca de que los sujetos enfermos, además de los derechos que les son propios como integrantes de la humanidad, deben tener derechos especiales en su condición de seres altamente vulnerables en lo corporal y en lo psicosocial.

En los años 1946, La Organización Mundial de la salud había establecido que el derecho a la salud es un Derecho Humano Fundamental.

La relación entre el personal de salud, sus pacientes y la sociedad toda ha sufrido importantes cambios en los últimos años. Aunque el médico siempre debe actuar de acuerdo a su conciencia y en el mejor interés del paciente, se debe hacer los mismos esfuerzos a fin de garantizar la autonomía y justicia con el paciente. Los médicos y otras personas u organismo que proporcionan atención médica, tienen la responsabilidad conjunta de reconocer y respetar estos derechos, cuando estos derechos al paciente sean negados los médicos debe buscar los medios apropiados para asegurarlos o restablecerlos.

En nuestro país la Constitución Política de 1993, establece que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa, así mismo en el 2009, se promulgó la Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud

Desde este contexto en las obligaciones específicas de los médicos, derechos morales de los pacientes, la presente normatividad se nutre, sobre todo de la doctrina de los derechos humanos y del discurso bioético, el Instituto Nacional de Salud de Niño - San Borja, como un establecimiento prestadora de salud pediátrica, elabora el presente "Manual de Derechos del Paciente del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja".

Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja
Jesús Lyán Dopeyre
Jefe de UCI
CMP 10217 RNE 3660 RNEs 19261



62



PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

2 FINALIDAD

Promover la protección de los derechos del paciente pediátrico por parte del personal que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

3 OBJETIVO

Difundir los derechos de los pacientes, como usuarios externos de los servicios de salud que brinda el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

4 BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú -1993
- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud
- Decreto Supremo N° 016-2002-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27604, Ley que modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud de dar atención en casos de emergencia y partos.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N° 597-2006/MINSA, que aprueba la N.T. N° 022-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica"
- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, que aprueba la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V02, "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional", la cual ha sido modificada por la Resolución Ministerial N° 205-2009/MINSA
- R.M. 526-2011/MINSA, que aprueba las "Normas para la elaboración de los Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Decálogo de los Derechos del Paciente del Ministerio de Salud.

5 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Documento Técnico será de aplicación obligatoria por el personal profesional, técnico, auxiliar, asistencial, administrativo y directivo que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.

6 CONTENIDO

6.1 Definiciones Operativas

- **Consentimiento Informado:** Toda actuación de tratamiento de salud requiere el previo consentimiento de la persona usuaria o su representante legal, toda excepción debe estar legalmente establecida
- **Confidencialidad:** Los datos sobre la salud de la persona usuaria son confidenciales nadie puede tener acceso a ellos, salvo consentimiento expreso de la persona y los casos previsto en la legislación, el secreto profesional debe estar garantizado





- **Establecimiento de salud:** Es el lugar en donde se realiza, en régimen ambulatorio o de internamiento, la prestación de salud o servicios de apoyo con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación.
- **Incapacidad absoluta:** según el Código Civil, son absolutamente incapaces los menores de dieciséis años, salvo para aquellos actos determinados por la ley, los que por cualquier causa se encuentren privados de discernimiento, los sordomudos, los ciegosordos y los ciegosordos que no pueden expresar su voluntad de manera indubitable.
- **Incapacidad relativa:** Según el Código Civil, son relativamente incapaces los mayores de dieciséis y menores de dieciocho años de edad, los retardados mentales, los que adolecen de deterioro mental que les impide expresar su libre voluntad, los pródigos, los que incurren en mala gestión, los ebrios habituales, los toxicómanos, los que sufren pena que lleva anexa la interdicción civil.
- **Prestación del servicio de salud:** La prestación de servicio de salud involucra toda actividad de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Incluye los servicios de apoyo o auxilio médico, así como los administrativos.
- **Persona usuaria del servicio de salud:** Es la persona que tiene derecho a acceder a un servicio de salud o que ha accedido y se encuentra percibiendo éste o que ha recibido un servicio de salud
- **Principios del derecho a la salud:** Los principios del derecho a la salud orientan la actividad administrativa y la prestación de un servicio de salud.

6.2 Principios generales.

- Dignidad.-** Toda persona usuaria debe ser tratada con dignidad. El respeto a la dignidad implica, cuando menos, garantizar el goce efectivo del derecho a la salud, así como recibir en el servicio de salud en todo momento un trato amable, comprensivo y respetuoso.
- Universalidad.-** Toda persona residente en el territorio peruano es titular del derecho a la salud. El concebido es sujeto del derecho a la salud.
- Igualdad.-** El acceso a la salud se garantiza sin discriminación por razones de cultura, sexo, raza, nacionalidad, orientación sexual, religión, edad, capacidad económica o de cualquier otra índole.
- Atención preferente.-** Se reconoce la particularidad de algunos grupos poblacionales, que requieren atención preferente en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad, problemas de salud mental u otros.
- Irrenunciabilidad.-** El derecho a la salud y los derechos específicos que lo desarrollan y conforman, son de naturaleza indisponible e irrenunciable
- Integralidad.-** El principio de integralidad se traduce en el derecho a obtener prestación asistencial, preventivo promocional y reparativa; productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.
- Diálogo Intercultural.-** Proceso de comunicación e intercambio que puede traducirse en la interacción de dos o más individuos y/o grupos que provienen de diferentes orígenes o culturas, donde cada uno de ellos manifiesta sus ideas y opiniones, brinda



MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

información y/o busca establecer acuerdos o aceptación de divergencias en un ambiente de respeto y reconocimiento de las diferencias culturales a través de relaciones simétricas y de reciprocidad.

- h) **Enfoque intercultural:** Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnico-culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica incorporar las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de los servicios, así como adaptarlos a las particularidades socio-culturales de los mismos.

6.3 Principios Específicos

- a) **Autonomía.-** Toda persona tiene derecho a decidir sobre su situación de salud. Toda excepción debe estar legalmente establecida.
- b) **Consentimiento informado.-** Toda actuación de tratamiento de salud requiere el previo consentimiento de la persona usuaria o su representante legal. Toda excepción debe estar legalmente establecida.
- c) **Libre elección.-** Toda persona usuaria tiene derecho a decidir libremente si recibe o no un tratamiento, el médico tratante e igualmente, a elegir las opciones clínicas disponibles.
- d) **Información.-** Toda persona usuaria debe ser informada de manera adecuada y oportuna sobre los tratamientos de salud, condiciones y costos del servicio.
- e) **Confidencialidad.-** Los datos sobre la salud de la persona usuaria son confidenciales, nadie puede tener acceso a ellos, salvo consentimiento expreso de la persona y los casos previstos en la legislación. El secreto profesional debe estar garantizado.

7 CONSIDERACIONES GENERALES

7.1 Derechos fundamentales en el servicio de salud

- Toda persona usuaria de los servicios de salud debe tener garantizado el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales. Ningún acto médico o de atención en salud puede vulnerar el contenido esencial de los derechos fundamentales.
- Toda persona usuaria tiene derecho a la integridad física, psicológica y moral en el servicio de salud. Está proscrita cualquier forma de tortura, tratos inhumanos, degradantes, humillantes o de amenaza.
- Ninguna persona usuaria puede ser discriminada en el acceso, durante la atención del servicio de salud ni durante el tratamiento de salud por motivo de origen, raza, sexo, idioma, edad, religión, opinión, condición económica, discapacidad, o de cualquiera otra índole.

7.2 Representación de la persona usuaria de los servicios de salud

- Los menores de edad serán representados por quienes ejerzan la patria potestad y tutela.
- Cuando la persona usuaria sea un menor de edad de 16 años o más y su incapacidad relativa haya cesado por matrimonio o por la obtención de título oficial que le autorice

Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja
Jesús Luján Donayre
Jefe de la Unidad de
CMP 10217 / RNE 3690 / RNE 19261

MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

a ejercer una profesión u oficio, conforme a lo establecido en el Código Civil, no requerirá representación.

- 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 usuario y el representante legal de la IPRESS 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.

8 CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

8.1 Acceso a los Servicios de Salud

Toda persona usuaria tiene derecho:

- A elegir libremente el médico por el que desea ser atendido, salvo en casos de emergencia.
- A obtener servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios para prevenir, promover, conservar o restablecer su salud, según lo requiera la salud del usuario, garantizando su acceso en forma oportuna y equitativa, de acuerdo a las guías de práctica clínica, el uso racional de los recursos y según la capacidad de oferta del INSN SB y cobertura contratada por la IAFAS.
- El INSN SB exhibirá su cartera de servicios, horarios y disponibilidad de sus servicios, de forma actualizada y permanente.
- El INSN SB comunicará por medios idóneos a la persona usuaria, la disponibilidad, los horarios de atención previstos, y demás condiciones de acceso al servicio solicitado entre los que se encuentra la capacidad operativa. La persona usuaria debe sujetarse a las condiciones previstas para el acceso al servicio solicitado.

8.2 Acceso a la información

Toda persona usuaria tiene derecho a recibir información adecuada y oportuna sobre sus derechos que tiene en calidad de persona usuaria de los servicios de salud y de cómo ejercerlos, sin ser discriminada por motivo de origen, etnia, sexo, género, idioma, religión, opinión, condición económica, orientación sexual, o discapacidad.

La información es adecuada cuando cumple las siguientes características:

a) Adecuación objetiva:

La información que se brinda debe ser:

- Necesaria: Es la información relevante o importante vinculada con el servicio de salud.
- Veraz: La información brindada es verdadera.
- Completa: La información proporcionada contiene todos los aspectos importantes para el servicio de salud que se brinda y para la persona usuaria.

b) Adecuación subjetiva:

La información se brinda a través de medios idóneos que permitan su comprensión a la persona usuaria.



Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja
Jesús L. Donayre
-DETALLA UCI-
CMP 00217 RNE 3690 RNES 19261

MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE



El medio utilizado deberá considerar las características y circunstancias particulares de la persona: tales como el idioma, la cultura, la gravedad y la situación psicológica de la persona.

La oportunidad de la información debe producirse antes de realizarse los procedimientos de diagnóstico o terapéuticos, con excepción de las situaciones de emergencia.

El usuario tiene derecho como mínimo a la siguiente información:

- Formas de acceso al servicio.
- Características, términos y condiciones del servicio.
- Horarios de atención.
- Condiciones económicas de la prestación del servicio
- Normas, reglamentos y condiciones administrativas del establecimiento de salud.

Derecho a la información sobre el personal de salud a cargo del tratamiento

Toda persona tiene derecho a conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como el de las personas a cargo de la realización de los procedimientos.

Esta información estará consignada en la Historia Clínica a cargo del médico, así como en la nota de los profesionales de la salud, según corresponda, en estricta observancia de la norma técnica de la Historia Clínica dictada por el Ministerio de Salud.

El usuario podrá solicitar al INSN SB el nombre de los responsables a que se refiere el presente párrafo, mediante comunicación escrita, y será atendida por escrito en un plazo máximo de dos (2) días útiles de recibida la solicitud.

Sin perjuicio de lo señalado, si la solicitud es formulada verbalmente, el personal del INSN SB podrá dar respuesta de la misma forma y de manera inmediata, de ser el caso.

Derecho a la información sobre su enfermedad y a decidir su retiro voluntario

Toda persona usuaria tiene derecho a recibir del médico tratante en términos comprensibles información adecuada, completa y oportuna sobre su enfermedad.

La información implica la dación continua de información que incluye como mínimo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento; así como los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias o riesgo de las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se prescriban y administren.

Al momento del alta el derecho de información implica como mínimo el conocer las necesidades de atención y tratamiento.

Esta información se da en forma verbal y debe dejarse constancia expresa en la historia clínica.

Quando la persona usuaria sea atendida por situación de emergencia, sus familiares o representante deben ser informados sobre su situación de salud de forma inmediata, salvo que la persona usuaria manifieste su negativa de forma expresa.

En caso que la persona se niegue, voluntariamente, a recibir dicha información, el médico tratante dejará constancia del hecho en la historia clínica del paciente, consignando además la firma o huella digital del paciente o de su representante, según corresponda.

Instituto Nacional de Salud del Niño
 San Borja
 Jueves 17 de Julio Donayre
 19261
 3690 RNE
 UCI
 19261





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja



Toda persona usuaria de los servicios de salud o su representante según lo establecido en el presente manual, podrá decidir su retiro voluntario; para tal efecto, deberá expresar al médico tratante por escrito esta decisión, dejando constancia que la misma se ejerce voluntariamente, sin presión alguna y que ha sido informado de los riesgos que asume por tal decisión, consignándose expresamente los mismos y, entregándole una copia de esa información con cargo de recepción. Asimismo, debe consignarse en la historia clínica haber recibido la información, que será firmada por el paciente o su representante y el médico tratante, eximiendo de responsabilidad a este último y al INSN SB. También podrá solicitar copia de la epicrisis de forma gratuita y de su historia clínica a su costo.

La decisión de retiro voluntario del INSN SB no procede cuando la persona usuaria del servicio de salud se encuentre en estado de emergencia o cuando éste ponga en riesgo la salud pública.

Derecho a la información sobre medicamentos prescritos

El personal profesional de salud que prescribe un medicamento está obligado a informar a la persona sobre los riesgos, contraindicaciones, reacciones adversas e interacciones que su administración puede ocasionar y sobre las precauciones que debe observar para su uso correcto y seguro.

Esta información incluye la obligación de prescribir la denominación genérica del medicamento, sin perjuicio de informar a la persona usuaria sobre la denominación del medicamento de marca correspondiente.

Derecho a la información sobre traslados dentro y fuera del establecimiento de salud

Toda persona usuaria tiene derecho a recibir información completa de las razones que justifican su traslado dentro o fuera del establecimiento de salud, otorgándole las facilidades para tal fin, minimizando los riesgos.

La persona usuaria tiene derecho a no ser trasladada sin su consentimiento, salvo razón justificada del personal responsable del establecimiento.

Si no está en condiciones de expresar su voluntad, la decisión de traslado será asumida por su representante o familiar.

El INSN SB garantizará la seguridad de la persona usuaria durante el traslado sin perjuicio de su derecho de solicitar a la IAFAS el reembolso por los gastos incurridos, siempre que forme parte de la cobertura prestacional a que la persona usuario tiene derecho en su IAFAS.

Derecho a la información sobre la negativa a recibir o continuar un tratamiento

Toda persona usuaria tiene derecho a ser informada sobre su derecho a negarse a recibir o continuar el tratamiento y a que se le explique las consecuencias de su negativa. El médico tratante debe registrar en la historia clínica del paciente que /o informó sobre este derecho, las consecuencias de su decisión, así como su aceptación o negativa en relación al tratamiento, consignando además la firma o huella digital del paciente o de su representante, según lo establecido en este manual.

La negativa a recibir el tratamiento puede expresarse anticipadamente, una vez conocido el plan terapéutico contra la enfermedad.

MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

La negativa a recibir o continuar el tratamiento no procede cuando la persona usuaria del servicio de salud se encuentre en estado de emergencia o esta decisión ponga en riesgo la salud pública.

Derecho a ser informada sobre la condición experimental de productos o procedimientos en investigación

Toda persona tiene derecho a ser informada por el investigador sobre la condición experimental de un producto o procedimiento en investigación, así como de los riesgos y efectos secundarios de éstos y las condiciones de la continuidad del tratamiento; debiendo el investigador dejar constancia por escrito en la historia clínica del paciente; y la firma del consentimiento informado, en concordancia con la legislación especial sobre la materia y a la Declaración de Helsinki.

8.3 Atención y recuperación de la salud

- A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo.
- A recibir en el servicio de salud en todo momento un trato amable, comprensivo, respetuoso y oportuno.
- A recibir tratamientos cuya eficacia o mecanismos de acción haya sido científicamente comprobada o cuyas reacciones adversas y efectos colaterales le hayan sido previamente advertidos.
- A autorizar la presencia en el momento del examen médico o intervención quirúrgica, de quienes no están directamente implicados en la atención médica, previa indicación del médico tratante.
- A ser escuchada y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.
- A recibir tratamiento inmediato y reparación por los daños causados en el establecimiento de salud, de acuerdo a la normativa vigente.
- A ser atendido por profesionales de la salud que estén debidamente capacitados, certificados y recertificados, de acuerdo a las necesidades de salud, el avance científico y las características de la atención y que cuenten con antecedentes satisfactorios en su ejercicio profesional y que no hayan sido sancionados o inhabilitados para dicho ejercicio.
- A que se respete el proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.
- A solicitar la opinión de otros médicos, distintos a los que el INSN SB ofrece, en cualquier momento o etapa de su atención o tratamiento, bajo responsabilidad del usuario y con conocimiento de su médico tratante.
- El INSN SB garantizará que los médicos ejerzan su labor con libertad para realizar juicios clínicos. El acto médico se rige por la normativa dictada por el Ministerio de Salud, el Código de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú y los dispositivos Internacionales ratificados por el Gobierno Peruano.

8.4 Atención en situación de emergencia

- **Derecho a la atención de emergencia**

Toda persona usuaria en situación de emergencia tiene derecho a ser atendida de forma inmediata y recibir, atención médica, quirúrgica o psiquiátrica de emergencia en el INSN SB,

Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja
Jesús Luis Donayre
Teléfono: 011
RNE 3690 RNE 19261



MANUAL DE DERECHOS DE PACIENTES



PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

cuando lo necesite, mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida y salud, sin condicionar la atención de emergencia al cumplimiento de ningún requisito previo, incluidos pagos, entregas o firmas de títulos valores, prendas, entre otros.

La situación de emergencia es determinada por el profesional médico, siendo aquella que en forma repentina e inesperada origina una alteración de la salud, poniendo en inminente peligro o grave riesgo la vida y la salud de la persona, por lo que requiere atención y aplicación de procedimientos médicos y/o quirúrgicos inmediatos.

Culminada la atención en emergencia, el INSBN SB tiene derecho al reembolso de los gastos incurridos y deberá solicitarlo a la IAFAS correspondiente, de acuerdo a las condiciones de cobertura otorgada.

Para el caso de las personas comprendidas en los grupos poblacionales vulnerables, los gastos de atención de la situación de emergencia serán asumidos por el Seguro Integral de Salud (SIS) bajo el Régimen Subsidiado de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

Cuando la persona no se encuentre afiliada pero califique para acceder a dicha cobertura, el INSBN SB deberá solicitar su afiliación al SIS de acuerdo a la normativa vigente.

Para el caso de las personas que no se encuentren aseguradas por alguna IAFAS, y no pertenezca a un grupo poblacional vulnerable, el INSBN SB iniciará la gestión de cobranza de los gastos por la atención de emergencia, una vez culminada la misma, de acuerdo a sus procedimientos institucionales.

- **Derecho de la mujer embarazada a la atención de emergencia**

Toda mujer que se encuentre en el momento del parto o situación de emergencia obstétrica tiene derecho a recibir en cualquier establecimiento de salud la atención obstétrica o médica necesaria, sin excepción, mientras subsista la situación de riesgo para la vida de la madre, del niño o la niña por nacer.

- **Accesibilidad al área de emergencia**

Las instalaciones del área de emergencia deben ser de acceso rápido no deben tener obstáculos, elementos o instrucciones de seguridad o vigilancia que impidan la atención inmediata.

- **Atención del servicio de farmacia**

El servicio de farmacia debe estar debidamente implementado, y dar atención las veinticuatro (24) horas del día a los servicios de emergencia.

- **Información sobre la situación de salud y los actos de atención de salud brindados a la persona usuaria atendida en situación de emergencia**

La información acerca de la situación de emergencia de la persona usuaria es brindada a sus familiares o representante legal, por el personal médico tratante o por el personal a cargo de la jefatura de guardia, inmediatamente después de la atención inicial

8.5 Consentimiento Informado

Toda persona usuaria tiene derecho a otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario, para la realización de un procedimiento o tratamiento de salud. Ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere o estuviere

MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de SaludInstituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja

- l) A que se respete el proceso natural de su muerte y a recibir los cuidados paliativos que correspondan como consecuencia del estado terminal de la enfermedad, previa firma del consentimiento informado.
Cualquier acción u omisión que contravenga el citado proceso será pasible de las acciones punibles contenidas en el Código Penal.

8.7 De la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud

Unidad de Gestión de la Calidad

La Unidad de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada de velar por la aplicación del presente Manual en el INSN SB, en el marco de las competencias conferidas en la normativa vigente de la materia.

Derecho a presentar reclamos y quejas

Para la interposición de reclamos o quejas, la persona usuaria tiene derecho a conocer las instancias competentes, el personal responsable, así como el plazo máximo en que deben resolverse para lo cual el INSN SB tiene a la disposición del Usuario el Libro de Reclamaciones y los Buzones.

Derecho a la entrega del Informe de Alta

Toda persona usuaria, al concluir su tratamiento de salud, tiene derecho a recibir un Informe de Alta que contenga la siguiente información mínima:

- Los datos de la persona usuaria.
- El resumen del historial clínico.
- Los actos asistenciales realizados.
- El diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas

Derecho a acceder a la historia clínica

Toda persona usuaria del servicio de salud o su representante, tiene derecho a solicitar una copia de la historia clínica completa, que debe ser entregada en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud. El Solicitante asume los costos de reproducción que supone el pedido.

Se requiere el consentimiento expreso de la persona usuaria o su representante, para divulgar información de la historia clínica o en general, de su estado de salud.

Información mínima de la historia clínica

El INSN SB garantizará que el acto médico esté sustentado en una historia clínica veraz y suficiente, observando la estructura y registros a consignarse en la misma y otros documentos vinculados.

La información mínima de la historia clínica debe contener lo siguiente:

- Identificación del paciente.
- Registro de la atención de salud.
- Información complementaria.
- Formatos Especiales.

Adicionalmente, el contenido mínimo de variables según la especialidad médica, las especificaciones de registro y las características de la historia clínica manuscrita o





electrónica deben adecuarse a lo dispuesto en las normas técnicas y otras emitidas por el ente rector en salud.

8.8 Derechos de los pacientes de acuerdo a etapas de vida y condiciones particulares

De la persona usuaria menor de edad

- Ser considerada una persona usuaria de los servicios de salud desde su nacimiento.
- Estar preferentemente, al lado de su madre desde el momento inmediato posterior a su nacimiento y durante su estancia en el establecimiento de salud.
- Iniciar la lactancia materna en el momento inmediato a su nacimiento.
- Estar acompañada siempre de su padre, madre, o quien los represente, el máximo tiempo posible durante su permanencia en el servicio de salud y que éstos participen activamente durante la prestación del servicio de salud.
- Ser examinada en compañía y presencia de su madre, padre o quien los represente; salvo situaciones de emergencia
- Ser atendida por personal especializado en la atención de menores.
- Proseguir su formación escolar en caso de una hospitalización prolongada mientras no obstaculice el tratamiento correspondiente por intermedio del personal voluntariado de la Institución.
- Ser hospitalizada con pacientes pediátricos, o de acuerdo al grupo etario
- Ser atendida en locales amoblados, equipados, seguros y adecuados a sus necesidades en materia de cuidado, seguridad, educación y juegos.
- Disponer durante la hospitalización, de juguetes, libros y medios audiovisuales adecuados a su edad.
- Contactar con su padre, madre o quien los represente, en momentos de tensión, de realización de exámenes clínicos y auxiliares y de administración de medicamentos o procedimientos médicos y de enfermería.

De la persona que padece de enfermedad transmisible

- Recibir un trato equitativo y respetuoso de parte del personal que labora en nuestro Instituto.

9 RESPONSABILIDADES

9.1 La Dirección General es responsable de brindar facilidades para contribuir al cumplimiento del presente Manual.

9.2 La Unidad de Gestión de la Calidad es responsable de supervisar el adecuado cumplimiento del presente Manual.

9.3 El personal que labora en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, es responsable del cumplimiento permanente de dispuesto en el presente Manual. La renuencia a cumplir con lo establecido, se considerará falta administrativa de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21° inciso a) concordante con el artículo 28° incisos a), b) y d) del Decreto legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público y los artículos 129° y 131° de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-90-PCM".



MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE



Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja
Jesus Luján Donayre
Jefatura UCL
CMP 10217 RNE 3690 RNES 19261

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Derecho al Acceso a los Servicios de Salud

A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno

A la libre elección del médico en el INSN SB

A recibir atención con libertad de juicio clínico

A una segunda opinión médica

Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.

Derecho al Acceso de la Información

A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria

A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos

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.

A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera del INSN SB, así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante del INSN SB.

A recibir del INSN SB información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.

A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su enfermedad y las alternativas de tratamiento.

A decidir su retiro voluntario del INSN SB expresando esta decisión a su médico tratante.

A negarse a recibir o continuar un tratamiento.

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

A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente.

A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.

A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.

A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas al INSN SB.

A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.

Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad

Derecho al Consentimiento Informado

Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.

Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.

Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica.

Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación.

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.

Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.

Protección de Derechos

A ser escuchado y recibir respuesta de su queja o reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.

A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños causados en el INSN SB.

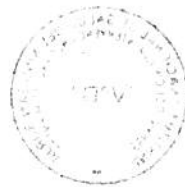
A tener acceso a su historia clínica y epícrisis.

Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

11 BIBLIOGRAFIA.

- Declaración Universal de los Derechos Humanos - ONU- 1948.
- Código Internacional de ética Médica.
- Constitución Política del Perú
- Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarios de los servicios de salud.
- Decálogo de los Derechos de Paciente – Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud
- Declaración de Lisboa de la AMM sobre los derechos de Paciente. Portugal Set. /Oct. 1981





RECEIVED
JAN 10 1900
U.S. DEPT. OF AGRICULTURE
WASHINGTON, D.C.