



Resolución Administrativa

Moquegua, 09 de julio de 2024

VISTOS:

El Informe N° 0948-2024-DIRESA-HRM/6.1 recepcionado en fecha 02 de julio de 2024 de la Unidad de Personal, el Informe N° 053-2024-DIRESA-HRM/6.1-AGDCyR recepcionado en fecha 25 de junio de 2024 del Área de Gestión de la Capacitación y Rendimiento, el Informe N° 254-2024-DIRESA-HRM/08 recepcionado en fecha 11 de junio de 2024 de la jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, el Informe N° 375-2024-DIRESA-HRM/05 de fecha 05 de junio de 2024 de la Unidad de Gestión de Calidad, el Informe N° 021-2024-DIRESA-HRM/05/MMVL recepcionado en fecha 31 de mayo de 2024 de la profesional de la salud de la Unidad de Gestión de Calidad, Informe N° 188-2024-DIRESA-HRM-AL/01 recepcionado en fecha 15 de mayo de 2024 del Asesor Legal, el Informe N° 204-2024-DIRESA-HRM/08 de fecha 09 de mayo de 2024 de la jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización, tiene como objetivo regularizar la estructura y organización del Estado en forma democrática, descentralizada y desconcentrada, correspondiente al Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales;

Que, con Decreto Legislativo N° 1161, se aprueba la Ley de Organización y Funciones – LOF, del Ministerio de Salud; y se establece que es función rectora de éste el dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, y que, en el marco de sus competencias, es función específica el promover y participar en el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades y competencias de los recursos humanos en salud;

Que, el Decreto Supremo N° 021-2005-SA, Aprueban creación del Sistema Nacional de Articulación de Docencia – Servicio e Investigación en Pregrado de Salud, en su Artículo 13° referido a las funciones del CONAPRES, el literal f) indica, establecer normas, estándares y procedimientos para la evaluación y autorización de Sedes Docentes; asimismo, en el artículo 14° referido a las funciones de los Comités Regionales de Pregrado de Salud, el literal g) indica, ejecutar el proceso de autorización de las instituciones públicas y/o establecimientos de salud como Sedes Docentes, conforme al marco normativo del SINAPRES;

Que, mediante Resolución del Comité Nacional N° 004-2022-CONAPRES se aprobó la “Directiva para la evaluación y autorización de instituciones prestadoras de servicios de salud como sedes docentes” y “Anexos”; asimismo, el Comité Nacional de Pregrado de salud – CONAPRES, conforme al Acta N° 13-2022, de la Sesión Extraordinaria Presencial de fecha 13 de octubre de 2022, ha acordado lo siguiente: Acuerdo N° 046-2022-CONAPRES, Aprobar la “Directiva para la evaluación y autorización de instituciones prestadoras de servicios de salud como sedes docentes” y “Anexos”, en el que especifica en el Proceso 4: Gestión de la Articulación Académica, Dimensión 8 Planificación del Desarrollo Académico, es necesario la capacitación de los estudiantes en los procesos de mejora continua de la calidad de atención el usuario externo;

Que, con el Informe N° 204-2024-DIRESA-HRM/08 de fecha 09 de mayo de 2024, la jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación informa que, como es de conocimiento estamos en proceso de acreditar como SEDE DOCENTE DE PREGRADO, por ello se solicita la





Resolución Administrativa

Moquegua, 09 de julio de 2024

aprobación del documento: "PROGRAMA DE INDUCCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD";

Que, a través del Informe N° 188-2024-DIRESA-HRM-AL/01 recepcionado en fecha 15 de mayo de 2024, el Asesor Legal informa que, la Jefatura de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación comunica que nos encontramos en proceso de acreditarnos como SEDE DOCENTE DE PREGRADO, por lo que solicita la aprobación del documento "PROGRAMA DE INDUCCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD"; asimismo, como se advierte del programa en mención, se tiene como curso de capacitación los deberes y derechos del Usuario y Libro de Reclamaciones a los estudiantes de pregrado (internos) del Hospital Regional de Moquegua, tema relacionado a los procesos de mejora continua de la calidad de atención al usuario externo; motivo por el cual, es pertinente derivar el programa a la Unidad de Gestión de la Calidad, para que otorgue opinión o visto bueno, a fin de emitir el acto resolutorio de aprobación;

Que, mediante el Informe N° 021-2024-DIRESA-HRM/05/MMVL recepcionado en fecha 31 de mayo de 2024, la profesional de la salud de la Unidad de Gestión de Calidad informa en relación al documento sobre el programa de inducción de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud emitido por la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, a los estudiantes de pre grado (internos) del Hospital Regional de Moquegua, se emite opinión favorable concerniente al contenido, no obstante, es pertinente derivar el documento al Área de Capacitaciones de la Unidad de Personal, para su revisión y visto bueno, por corresponder;

Que, con el Informe N° 375-2024-DIRESA-HRM/05 de fecha 05 de junio de 2024, la Unidad de Gestión de Calidad da el visto bueno concerniente al contenido sobre Programa de Inducción de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, se sugiere derivar el documento al Área de Capacitaciones de la Unidad de Personal para su revisión y visto bueno;

Que, mediante el Informe N° 254-2024-DIRESA-HRM/08 recepcionado en fecha 11 de junio de 2024, la jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación informa respecto a la ejecución del programa de inducción sobre los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, y para el cumplimiento de la Directiva Administrativa N° 046-2022-CONAPRES "Directiva para la evaluación y autorización de instituciones prestadoras de servicios de salud como sede docente" aprobada con Resolución del Comité Nacional N° 004-2022-CONAPRES, que de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 01: Proceso 4: GESTIÓN DE LA ARTICULACIÓN ACADÉMICA; Dimensión 8: Planificación del desarrollo académico: criterio 13: "Programa de inducción que incluya formación sobre el derecho de las personas", es que se realizó la capacitación a los estudiantes de pregrado (Internos de Medicina Humana, Internos de Enfermería, Internos de Tecnología Médica) de acuerdo al cronograma el día 23 del mes de mayo del 2024, para la acreditación como Hospital Sede Docente, adjunto al presente informe va el Informe Final de programa de inducción sobre los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y Lista de asistentes;

Que, a través del Informe N° 053-2024-DIRESA-HRM/6.1-AGDCyR recepcionado en fecha 25 de junio de 2024, el Área de Gestión de la Capacitación y Rendimiento emite opinión favorable y visto bueno respecto al Programa de Inducción sobre los derechos de las personas





Resolución Administrativa

Moquegua, 09 de julio de 2024

usuarias de los servicios de salud, ello debido a que se comprueba que dicho programa esta estipulado como parte de los requisitos para la autorización de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud como Sedes Docentes, según normativa específica vigente, así también se menciona que la estructura y contenido cumple con los criterios mínimos para su aplicación y ejecución, remite documentación en original para su aprobación correspondiente;

Que, mediante el Informe N° 0948-2024-DIRESA-HRM/6.1 recepcionado en fecha 02 de julio de 2024, la Unidad de Personal hace llegar el documento emitido por el Área de Gestión de la Capacitación y Rendimiento, en el cual emite opinión favorable y visto bueno respecto al Programa de Inducción sobre los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, dirigido a los internos del Hospital Regional de Moquegua, por lo tanto, se remite el expediente para su aprobación correspondiente;

Que, en atención a la Directiva N° 01-2017-HRM-OPE-AR denominado: "Lineamientos para Estandarización de Documentación Oficial y Utilización del Logo en el Hospital Regional de Moquegua", aprobado con Resolución Ejecutiva Directoral N° 212-2017-GRSM-UEHRM/DE de fecha 01.08.2017;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR, el "PROGRAMA DE INDUCCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD", la misma que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución y por los fundamentos expuestos en la parte considerativa.

Artículo 2°.- NOTIFICAR, la presente Resolución a las unidades y/o áreas correspondientes del Hospital Regional de Moquegua.

Artículo 3°.- La Unidad de Estadística e Informática procederá a publicar la presente Resolución en la página web de la Institución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

.....
Lic. Adm. ANAMELBA NINA GÓMEZ
REG. UNIC. DE COLEGIO N° 029145
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA DE INDUCCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. DATOS GENERALES:

1.1 Nombre del Programa Educativo: Curso de capacitación sobre los Deberes y derechos del Usuario y Libro de Reclamaciones a los estudiantes de pregrado (internos) del Hospital Regional Moquegua 2024.

1.2 Total de horas: Considerar todas las horas requeridas

Presencial	
	Sincrónicas
Teorías	1 hora 25 min
Prácticas	35 min
TOTAL	02 horas



1.3 Requisitos: - Convenio interinstitucional de pregrado con del Hospital Regional Moquegua.

1.4 Población a la que está dirigida: Estudiantes de pregrado del Hospital Regional de Moquegua.

1.5 Responsables: - Unidad de apoyo a la Docencia e Investigación.

1.7 Conferencias: Auditoria del hospital Regional de Moquegua

1.8 Fecha: De aplicación Semestral en el 2024

II. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES:

A. Necesidades de Desarrollo Institucional:

A nivel regional en el Hospital Regional Moquegua alberga a estudiantes de pregrado de diferentes universidad con las que cuenta con convenio interinstitucional, los que realizar actividades academias de atención al usuario externo con el monitoreo de docentes coordinadores, ante ello de acuerdo a la directiva para la Evaluación y autorización de

Instituciones prestadoras de Servicios de Salud como Sedes Docentes aprobado con Resolución del comité Nacional N° 004-2022-CONAPRES Acuerdo N° 046-CONAPRES, el que especifica en el *Proceso 4: Gestión de la articulación académica, dimensión 8. Planificación del desarrollo académico*, es necesario la capacitación de los estudiantes en los procesos de mejora continua dela calidad de atención al usuario externo.

A. Necesidades en función al perfil de puesto:

Los estudiantes de pregrado a capacitar deberán poseer las siguientes características:

- La institucionala que pertenecen cuenta con convenio interinstitucional con el hospital.
- Estar cursando estudios de pregrado académico activo 8informe remitido por la institución de origen).

B. Expectativas de los estudiantes de pregrado:

Los estudiantes de pregrado:

- Aplicará debidamente los procesos de atención conoedor de los deberes y derechos del usuario de salud.
- Conocerá el manejo de libro de reclamaciones y su importancia.
- Participar activamente en el trabajo en equipo para el cumplimiento de los procesos de atención en salud.



III. COMPETENCIAS

A. Competencia General:

Aplica las normas establecidas de los deberes y derechos del usuario; además del manejo del libro de reclamaciones, ejecutando cada procedimiento de atención satisfactoriamente.

B. Competencias Específicas:

- Conoce las normas de salud sobre los deberes y derechos del usuario realizando un trabajo enfocado a su satisfacción en la atención
- Realiza procesos y procedimientos del uso del libro de reclamaciones en la atención del usuario externo.
- Aplica la empatía con los usuarios como una herramienta de calidad de atención activamente en las diferentes áreas de su trabajo.

IV.- PROGRAMA DE CONTENIDOS:

COMPETENCIA ESPECIFICA I Conoce las normas de salud sobre los deberes y derechos del usuario realizando un trabajo enfocado a su satisfacción en la atención.				
CONTENIDO	TÉCNICAS DIDÁCTICA	MODALIDAD	MATERIAL DIDÁCTICO	TIEMPO (Horas)
Contenido Conceptual: Conoce las normas en vigencia sobre los deberes y derechos del Usuario	Test inicial de conocimientos previos Conferencia dialogada	Presencial. Auditoria del Hospital Regional	Encuesta inicial	05 min
Contenido procedimental: Análisis de los deberes y derechos del usuario	Conferencia dialogada		Diapositivas de Power Point	20 min
Contenido actitudinal: Aplicación de los deberes y derechos	Taller grupal		Diapositivas de mapa conceptuales	10 min
			Lluvia de ideas del ejercer los deberes y derechos del usuario	10 min.
COMPETENCIA ESPECIFICA II: Realiza procesos y procedimientos del uso del libro de reclamaciones en la atención del usuario externo.				
CONTENIDO	TÉCNICAS DIDÁCTICA	MODALIDAD	MATERIAL DIDÁCTICO	TIEMPO (minutos)
Contenido conceptual Concepto sobre el libro de reclamaciones.	Conferencia dialogada	Presencial. Auditoria del Hospital Regional	Diapositivas de Power Point	20 min
Contenido procedimental: Analiza el uso manejo del libro de reclamaciones.	Conferencia dialogada		Diapositivas de Power Point	10 min
Contenido actitudinal: Caso del uso de libro de reclamaciones	Taller de caso		Caso de reclamo en un hospital (sociodrama)	5 min
COMPETENCIA ESPECIFICA III: Aplica la empatía con los usuarios como una herramienta de calidad de atención activamente en las diferentes áreas de su trabajo.				
CONTENIDO	TÉCNICAS DIDÁCTICA	MODALIDAD	MATERIAL DIDÁCTICO	TIEMPO (minutos)
Contenido conceptual: Concepto empatía en la salud mental de los usuarios internos a los externos.	Conferencia dialogada	Presencial. Auditoria del Hospital Regional	Diapositivas de Power Point	15 min.
Contenido procedimental: Análisis de como generar la empatía entre el usuario interno y externo.	Conferencia dialogada		Diapositivas de Power Point	10 min.
Contenido Actitudinal: Taller análisis de un video de la atención de un paciente Evaluación final	Trabajo en grupo Test final de conocimientos previos		Video de atención a un paciente: Encuesta de final	10min 5 min



CRONOGRAMA

PONENCIA	TIEMPO	RESPONSABLE INVITADO
Pre test inicial	05 min	Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
Normas en vigencia sobre los deberes y derechos del Usuario	20 min	Unidad de Gestión de la Calidad
Análisis de los deberes y derechos del usuario	10 min	
Aplicación de los deberes y derechos	10 min	
Concepto sobre el libro de reclamaciones	20 min	Unidad de Gestión de la Calidad
Análiza el uso manejo del libro de reclamaciones	10 min	
Caso del uso de libro de reclamaciones	05 min	
Concepto empatía en la salud mental de los usuarios internos a los externos	15 min	Servicio de psicología
Análisis de como generar la empatía entre el usuario interno y externo	15 min	
Taller análisis de un video de la atención de un paciente	10 min	
Evaluación final	05 min	Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

