



Resolución Directoral

Lima, 15 ABR 2020

VISTO:

La Hoja de Trámite Interno-DG Nº 000308, conteniendo el Informe Nº 09-2020-OGC-HEP/MINSA, de fecha 02 de marzo de 2020, emitido por la Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el artículo 9 del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por el Decreto Supremo Nº 013-2006-SA, 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 mayores beneficios posibles en su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, el artículo 37º del citado Reglamento, establece las funciones del director médico, entre ellas Asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos de la atención de salud;

Que, el artículo 19 del Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo Nº 027-2015-SA, establece que Toda persona tiene derecho a ser atendida por personal de salud autorizado por la normatividad vigente, y con pleno respeto a su dignidad e intimidad, sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo. El personal profesional de la salud y administrativo de la IPRESS debe brindar una atención con buen trato y respeto a las personas usuarias de los servicios de salud, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", con el objetivo de establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, en ese contexto mediante Resolución Directoral Nº 091-2016-DG-HEP-IGSS/MINSA, de fecha 15 de abril de 2016, se aprobó el Reglamento del Niño Acompañado" del Hospital de Emergencias Pediátricas;

Que, con Resolución Directoral N° 166-2017-DG-HEP/MINSA, se aprobó el Manual de Derechos y Deberes del Usuario en el Hospital de Emergencias Pediátricas;

Que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, aprobado con Resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es el órgano encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativo del paciente con la participación activa del personal;

Que, en ese sentido, mediante documento de visto la Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas, en el ámbito de sus funciones, ha elaborado la actualización del Reglamento del Niño Acompañado, con la participación de los Departamentos Asistenciales involucrados en el proceso, de acuerdo con el Acta de Reunión de fecha 21 de febrero de 2020, estableciendo como finalidad promover un ambiente favorable para la recuperación de los pacientes que son internados en el Hospital de Emergencias Pediátricas, cuyo objetivo es establecer las normas y procedimientos para la estancia de los padres y tutores legales de los pacientes internados en el Hospital de Emergencias Pediátricas, contribuir al respeto a los derechos de los niños hospitalizados, así como los derechos y deberes de los usuarios de servicios de salud; por lo que emite su opinión favorable para su respectiva aprobación mediante Resolución Directoral;

Que, conforme a lo propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad y en mérito a los considerandos precedentes, corresponde aprobar el documento denominado Reglamento del Niño Acompañado del Hospital de Emergencias Pediátricas;

Con la opinión favorable de la Oficina de Gestión de la Calidad, visación de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

En uso de la facultad conferida en el literal e) del Artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, aprobado por Resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA y la Resolución Viceministerial N° 001-2020-SA/DMV-PAS;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el Reglamento del Niño Acompañado del Hospital de Emergencias Pediátricas, el mismo que como Anexo adjunto, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- DEJAR sin efecto a partir de la fecha, la Resolución Directoral N° 091-2016-DG-HEP-IGSS/MINSA, que aprobó el Reglamento del Niño Acompañado del Hospital de Emergencias Pediátricas y todas las demás disposiciones que se opongan a la presente Resolución Directoral.

Artículo 3°.- ENCARGAR al Responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución Directoral y su respectivo anexo, en el Portal Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas: www.hep.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
M.C. FERNANDO W. RAMOS NEYRA
C.M.P. 18741
DIRECTOR GENERAL

FWRN/DCEO/dceo

Distribución:

- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Departamentos y Servicios Asistenciales
- Responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia
- Archivo

Reg. 126/183

HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIATRICAS



REGLAMENTO DEL NIÑO ACOMPañADO

2020

REGLAMENTO DEL “NIÑO ACOMPAÑADO” EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS

Introducción	3
I. Finalidad	4
II. Objetivos	4
III. Base Legal	4
IV. Ámbito de Aplicación	4
V. Consideraciones Generales	4
VI. Consideraciones Específicas	5
6.1. Procedimientos	5
6.1.1. Información al ingreso del Paciente a Hospitalización	5
6.1.2. Actividades relacionadas al Personal de Salud	6
6.2. Monitoreo y Evaluación de Actividades del Personal	7
6.3. Recursos Necesarios	7
6.2.1 Derechos del Niño Hospitalizado	7
6.2.2 Derechos de los Usuarios de Servicios de Salud	9
6.2.3 Deberes de los Usuarios de Servicios de Salud	12
6.2.4 Restricciones	13
VII. Responsabilidades	13
VIII. Anexos	13
IX. Referencias Bibliográficas	20

Introducción

La hospitalización de un niño o niña por un problema serio de salud involucra una situación de estrés que provoca gran impacto emocional tanto para el paciente como para su familia. La separación de su ambiente familiar hace que el niño o niña experimente alteraciones tanto físicas como psíquicas durante el periodo de adaptación al ambiente hospitalario, lo que se expresa en inquietud, irritabilidad, alteraciones del apetito y sueño, regresión emocional y de conducta. En el caso de pacientes cuya hospitalización es programada puede brindarse una preparación psicológica previa y darle tiempo a la adaptación, lo que no es posible en el caso de los internamientos por emergencias médicas, donde el estrés se experimenta súbitamente y en mayor grado, por lo cual el proceso de adaptación es más lento, lo que puede influir negativamente en la recuperación de los pacientes.



En los hospitales se han implementado medidas para aminorar el estrés de los pacientes, favoreciendo la adaptación. En el caso de los hospitales pediátricos una de las estrategias utilizadas es contar con la presencia de las madres durante toda la hospitalización, quien al ser uno de los mejores satisfactores de las necesidades básicas¹ de los niños se constituye en un factor positivo para la recuperación de los pacientes. Al respecto, la Comunidad Europea de Naciones incluyó en el literal c de su Carta Europea de los Niños Hospitalizados el derecho de éstos a “estar acompañado por sus padres o de la persona que los sustituya el máximo de tiempo posible durante su permanencia en el hospital”². Adicionalmente, en el mismo literal, se menciona que el acompañante debe ser un elemento activo de la vida hospitalaria, sin que esto perjudique ni obstaculice la aplicación de tratamientos al paciente.



Por lo expresado, en el Hospital de Emergencias Pediátricas desde el año 1996 el personal de salud promueve que los pacientes hospitalizados permanezcan acompañados por un familiar las 24 horas del día. Al respecto, las facilidades que se brindan a los familiares son de grado variable, dependiendo de la interpretación del derecho del niño que hace el personal de salud y los padres. En este sentido, el presente documento tiene como objetivo regular las prácticas Niño Acompañado, de manera que se asegure la estancia de los acompañantes en armonía con el trabajo del personal de salud, y que la interacción de ambos contribuya a la pronta recuperación del paciente.



¹ De acuerdo a Max Neef el ser humano posee nueve necesidades fundamentales, que son: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. Al respecto, las madres pueden cubrir las necesidades de protección, afecto, entendimiento, ocio, identidad y libertad.

² Literal c. del Extracto de la Resolución A2-25/86, de 13 de mayo de 1986 del Parlamento Europeo sobre la Carta Europea de los Niños Hospitalizados.

Reglamento del “Niño Acompañado” en el Hospital de Emergencias Pediátricas

I. Finalidad

Promover un ambiente favorable para la recuperación de los pacientes que son internados en el Hospital de Emergencias Pediátricas.

Objetivos

- Establecer las normas y procedimientos para la estancia de los padres y tutores legales de los pacientes internados en el Hospital de Emergencias Pediátricas.
- Contribuir al respeto a los derechos de los niños hospitalizados, así como a los derechos y deberes de los usuarios de servicios de salud.

Base Legal

- Ley Nº 26842, “Ley General de Salud”.
- Ley Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- DS Nº 027-2015-SA, Reglamento de la Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- RM Nº 519-2006/MINSA, Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.”
- RM Nº 429-2007/MINSA, Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas.
- RM Nº 456-2007/MINSA, NTS para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, Nº 050-MINSA/DGSP-V02.
- RM Nº 527-2009/MINSA “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- RM Nº 156-2013-PCM “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”.
- RD Nº 147-2015-HEP/MINSA, “Manual de Derechos del Paciente en el HEP”.

IV. Ámbito de Aplicación

El presente documento es de aplicación de todo el personal asistencial y administrativo que labora en el Hospital de Emergencias Pediátricas.

V. Consideraciones Generales

• “Niño Acompañado”

Es una iniciativa del Hospital de Emergencias Pediátricas, que busca contribuir al respeto de los derechos de los niños hospitalizados, así como los derechos y deberes de los padres y responsables legales de éstos. Adicionalmente, contribuye a acelerar el proceso de recuperación de los pacientes y reducir los tiempos de estancia, lo que permite al hospital optimizar el uso de sus camas hospitalarias.

• “Acompañante del Paciente”

Se denomina así al padre, madre, representante legal o persona designada por el tutor legal del paciente, quien se encuentra autorizada para permanecer con el paciente durante su



hospitalización, y que bajo la supervisión del personal de salud colabora voluntariamente con la atención del paciente.

El ser “acompañante del paciente” es un derecho del padre, madre o tutor legal, quienes lo pueden delegar a otra persona, de preferencia familiar. Este derecho no es factible si se observan situaciones de maltrato físico o psicológico hacia el paciente. Asimismo, dejará de aplicarse si se observa que el acompañante incumple las reglas de las Salas de Hospitalización.

El “acompañante” puede permanecer junto con el paciente durante el turno diurno, y quedarse en la noche si lo desea; esto puede variar según criterio del personal de salud en base a la evolución del paciente y/o ante interferencia con el tratamiento médico indicado, para lo cual deberá registrarse en la historia clínica y comunicar a la jefatura correspondiente. En cualquier horario, en caso sea necesario el personal de enfermería o médico puede solicitar al acompañante que se retire de la sala para realizar la visita médica o por un procedimiento, debiendo comunicarle al acompañante en qué momento puede reingresar a la sala.

• Beneficios

- Mantener la relación afectiva y los cuidados de la madre hacia el niño.
- Disminuir las infecciones cruzadas intrahospitalarias.
- Preservar y fomentar la lactancia materna.
- Fortalecer las competencias de la madre para el cuidado de su hijo en casa.
- Fortalecer el trabajo del personal de enfermería en la promoción de la salud y prevención de enfermedades de los pacientes.

• Pilares del Programa

- Comunicación entre el personal de salud, los acompañantes y el paciente.
- Información y capacitación continua a los acompañantes por el personal de salud.
- Promoción del respeto a los derechos de los niños hospitalizados.
- Promoción de los derechos y los deberes de los usuarios de los servicios de salud.
- Promoción del respeto y confianza en el personal de salud.

VI. Consideraciones Específicas

6.1. Procedimientos

6.1.1. Información al ingreso del Paciente a Hospitalización

Inmediatamente después del ingreso e instalación del paciente en una de las Salas de Hospitalización, la Enfermera de la sala debe acercarse al acompañante, de preferencia padre, madre o representante legal del paciente, y le hará entrega de una cartilla donde éste podrá encontrar información sobre la sala y las reglas del servicio. Asimismo, se le entregará una cartilla con sus derechos y deberes. (Anexos N° 1 y 2)

Es importante que al momento de entregar la información sobre el Programa, la Enfermera brinde al acompañante una rápida explicación del contenido y le indique que la información de la cartilla debe ser difundida entre todos los familiares que se queden a acompañar al niño o niña durante su estancia en hospitalización. Posteriormente la enfermera registrará la entrega de la información, consignando fecha, hora y nombre del familiar que la recibió. Asimismo, se hará firmar al acompañante una constancia de recepción de las cartillas, y durante toda la estancia del paciente, el personal de enfermería le explicará y hará recordar a los familiares que deben leer y cumplir con las indicaciones de las cartillas.



6.1.2. Actividades relacionadas al Personal de Salud

El personal de salud del hospital debe comprender los beneficios del permitir la compañía del padre, madre o representante legal del paciente, así como las actividades en las que deben participar. En este sentido, a continuación se señalan dichas actividades, las mismas que deben ser difundidas por las jefaturas de servicios.



Médico Asistente

- Informar sobre la situación del paciente y educar a los padres y tutores legales de los pacientes a fin de promover los beneficios de su compañía para la recuperación del paciente, y la importancia de su **participación conjunta con el equipo de salud**.
- Informar al personal de enfermería sobre situaciones por las cuales se deba restringir las visitas a los pacientes, o solicitar el cambio de acompañantes.
- Respetar y promover los derechos de los pacientes y sus acompañantes, así como los deberes de los acompañantes en la sala de hospitalización.
- Comunicar la necesidad de Traslado Interno cuando las condiciones clínicas del proceso de enfermedad lo permitan, situación que puede presentarse por Necesidad de Cama, situación frecuente por infraestructura actual.



Enfermera de Sala

- Entregar información a los padres y tutores legales de los pacientes sobre el Reglamento del "Niño Acompañado".
- Supervisar que los acompañantes de los pacientes cumplan con las medidas de protección para evitar infecciones intrahospitalarias y cruzadas.
- Supervisar que el personal técnico de enfermería cumpla con sus funciones directas con el paciente educando a la madre en técnicas de higiene, manejo de balance y bioseguridad
- Enseñar y recordar diariamente a los acompañantes de los pacientes sobre las medidas de protección para evitar infecciones intrahospitalarias y cruzadas.
- Informar y recordar a los acompañantes la importancia de la higiene de manos y los momentos en que deben hacerlo.
- Informar y recordar a las madres de pacientes lactantes la importancia de la lactancia materna y la existencia del lactario institucional. Asimismo, la importancia de las vacunas para la salud del niño, manteniendo el carnet de vacunación al día.
- Respetar y promover los derechos de los pacientes y sus acompañantes, así como los deberes de los acompañantes en la sala de hospitalización.

Técnico de Enfermería

- Cumplir con sus funciones específicas de atención al paciente durante la estancia hospitalaria
- Enseñar y recordar diariamente a los acompañantes de los pacientes las medidas que deben cumplir para evitar infecciones intrahospitalarias y cruzadas, y reportarlo a la enfermera de sala.
- Enseñar a los acompañantes la técnica de higiene de manos, colocación del mandil de protección y normas de segregación de residuos sólidos en la sala. Asimismo, en el caso de los neonatos, lactantes y pacientes que por su condición clínica tengan que hacer uso de pañales, enseñarle a los acompañantes la técnica adecuada para el cambio de pañal y segregación correspondiente.
- Enseñar a los acompañantes las medidas que deben tomar para el cuidado de las vías intravenosas, cabezales, cánulas y otros dispositivos que tenga el paciente.
- Contribuir con la promoción de lactancia materna y la existencia del lactario institucional.
- Supervisar que los acompañantes cumplan con las reglas de la sala de hospitalización, y en caso de no hacerlo informar a la enfermera de sala.
- Respetar y promover los derechos de los pacientes y sus acompañantes, así como los deberes de los acompañantes en la sala de hospitalización.



6.2. Monitoreo y Evaluación de Actividades del Personal

El monitoreo del cumplimiento de las actividades del personal será hecho por la jefa del Servicio de Enfermería en Hospitalización y los jefes de Servicios Médicos, mediante visitas inopinadas en cada turno. Asimismo, la evaluación será mensualmente en las reuniones de servicio, de manera que se puedan analizar y corregir errores en conjunto, y con ello mejorar la atención de los pacientes.

6.3. Recursos Necesarios

Para desarrollar el programa se utilizarán los recursos de la planta física, humanos y materiales que existen en los servicios de hospitalización, lo que no requiere recursos económicos adicionales.

La participación conjunta del equipo de salud con la madre o un familiar en el cuidado del paciente permite una distribución más racional de los recursos y al mismo tiempo la capacita para cuidar a su niño o niña al alta.

Asimismo, es importante que tanto el personal de salud como los acompañantes entiendan que la implementación del "Niño Acompañado" no exonera al personal de la sala de hospitalización de sus obligaciones respecto al cuidado del paciente hospitalizado, y que la participación de los padres o tutores legales es necesaria e importante.

6.2.1 Derechos del Niño Hospitalizado

Extracto de la Resolución A2-25/86, de 13 de mayo de 1986 del Parlamento Europeo sobre la Carta Europea de los Niños Hospitalizados

a) Derecho del menor a que no se le hospitalice sino en el caso de que no pueda recibir los cuidados necesarios en su casa o en un Centro de Salud y si se coordinan oportunamente con el fin de que la hospitalización sea lo más breve y rápida posible.

b) Derecho del menor a la hospitalización diurna sin que ello suponga una carga económica adicional a los padres.



c) Derecho a estar acompañado de sus padres o de la persona que los sustituya el máximo de tiempo posible durante su permanencia en el hospital, no como espectadores pasivos sino como elementos activos de la vida hospitalaria, sin que eso comporte costes adicionales; el ejercicio de este derecho no debe perjudicar en modo alguno ni obstaculizar la aplicación de los tratamientos a los que hay que someter al menor.



d) Derecho del niño a recibir una información adaptada a su edad, su desarrollo mental, su estado afectivo y psicológico, con respecto al conjunto del tratamiento médico al que se le somete y a las perspectivas positivas que dicho tratamiento ofrece.

e) Derecho del niño a una recepción y seguimiento individuales destinándose en la medida de lo posible los mismos enfermeros y auxiliares para dicha recepción y los cuidados necesarios.



f) El derecho a aceptar o negar (por boca de sus padres o de la persona que los sustituya) participar como sujetos de investigación y a aceptar o rechazar cualquier cuidado o examen cuyo propósito primordial sea educativo o informativo y no terapéutico.



g) Derecho de sus padres o de las personas que los sustituya a recibir toda la información relativa a la enfermedad y al bienestar del niño, siempre y cuando el derecho fundamental de éste al respecto de su intimidad no se vea afectado por ello.

h) Derecho de los padres o de la persona que los sustituya a expresar su conformidad o desacuerdo con los tratamientos que se aplican al niño.

i) Derecho de los padres o de la persona que los sustituya a una recepción adecuada y a un seguimiento psicosocial a cargo de personal con formación humanista.

j) Derecho a no ser sometido a experimentos farmacológicos o terapéuticos. Sólo los padres o la persona que los sustituya, debidamente advertidos de los riesgos y de los beneficios de estos tratamientos, tendrán la posibilidad de conceder su autorización, así como de retirarla.

k) Derecho del niño hospitalizado, cuando esté sometido a experimentación terapéutica, a estar protegido por la Declaración de Helsinki de la Asamblea Médica Mundial y sus subsiguientes actualizaciones.

l) Derecho a no recibir tratamientos médicos inútiles y a no soportar sufrimientos físicos y morales que puedan evitarse.

m) Derecho (y medios) de contactar con sus padres o con la persona que los sustituya, en momentos de tensión.

n) Derecho a ser tratado con tacto, educación y comprensión y a que se respete su intimidad.

o) Derecho a recibir, durante su permanencia en el hospital, los cuidados prodigados por un personal calificado, que conozca cabalmente las necesidades de cada grupo de edad tanto en el plano físico como en el afectivo.



p) Derecho a ser hospitalizado junto a otros niños, evitando todo lo posible su hospitalización entre adultos.

q) Derecho a disponer de locales amueblados y equipados de modo que respondan a sus necesidades en materia de cuidados, de educación y de juegos, así como a las normas oficiales de seguridad.



r) Derecho a proseguir su formación escolar durante su permanencia en el hospital, y a beneficiarse de las enseñanzas de los maestros y del material didáctico que las autoridades escolares pongan a su disposición, en particular en el caso de una hospitalización prolongada, con la condición de que dicha actividad no cause perjuicios a su bienestar y/o que no obstaculice los tratamientos que se siguen.



s) Derecho a disponer durante su permanencia en el hospital de juguetes adecuados a su edad, de libros y medios audiovisuales.



t) Derecho a poder recibir estudios en caso de hospitalización parcial (hospitalización diurna) o de convalecencia en su propio domicilio.

u) Derecho a la seguridad de recibir los cuidados que necesita -incluso en el caso de que fuese necesaria la intervención de la justicia- si los padres o la persona que los sustituya se los niega por razones religiosas, de índole cultural, de prejuicios o no están en condiciones de dar los pasos oportunos para hacer frente a la urgencia.

v) Derecho del niño a la necesaria ayuda económica y moral, así como psicosocial, para ser sometido a exámenes y/o tratamientos que deban efectuarse necesariamente en el extranjero.

w) Derecho de los padres o de la persona que los sustituya a pedir la aplicación de la presente Carta en el caso de que el niño tenga necesidad de hospitalización o de examen médico en países que no forman parte de la Comunidad Europea.

6.2.2 Derechos de los Usuarios de Servicios de Salud

Todo usuario en salud tiene derecho:

- a) Al libre acceso a prestaciones de salud.
- b) A elegir el sistema previsional de su preferencia.
- c) A que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a los ofrecidos inicialmente.
- d) A que los servicios destinados a la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados, prácticas institucionales y profesionales.
- e) A recibir, en cualquier establecimiento de salud, atención médico-quirúrgica de emergencia cuando lo necesite.
- f) A ser informado por la Autoridad de Salud sobre medidas, prácticas y demás acciones conducentes a la promoción de estilos de vida saludable.
- g) A pedir a la Autoridad de Salud que se le brinde, sin expresión de causa, información en materia de salud.
- h) A elegir libremente el método anticonceptivo de su preferencia, y a recibir, previo a su prescripción o aplicación, información adecuada sobre los métodos disponibles, sus riesgos, contraindicaciones, precauciones, advertencias y efectos físicos, fisiológicos o psicológicos que su uso o aplicación puede ocasionar.
- i) A recurrir al tratamiento de su infertilidad, así como al uso de técnicas de reproducción asistida, cuando la condición de madre genética y gestante recaiga sobre la misma persona.
- j) A recibir órganos o tejidos de seres humanos vivos de cadáveres o de animales para conservar su vida o recuperar su salud.
- k) A disponer a título gratuito de sus órganos y tejidos con fines de trasplante, injerto o transfusión, siempre que ello no ocasione grave perjuicio a su salud o comprometa su vida.
- l) A recibir prestaciones de salud y rehabilitación de calidad, sin discriminación, en igualdad de condiciones que las demás.
- m) A recibir atención preferente en los programas de nutrición y asistencia alimentaria, cuando se trate de un niño, madre gestante, lactante, adolescente y anciano en situación de abandono social.
- n) Al acceso a prestaciones de salud mental adecuadas y de calidad, incluyendo intervenciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación.
- o) A que se le extienda la certificación de su estado de salud cuando lo considere conveniente.
- p) A que ninguna autoridad pública exija la certificación de su estado de salud, carné sanitario, carné de salud o documento similar, como condición para el ejercicio de actividades profesionales, de producción, comercio o afines, salvo las excepciones de ley.
- q) A participar individual o asociadamente en programas de promoción y mejoramiento de la salud individual o colectiva.
- r) A recibir atención de emergencia médica, quirúrgica y psiquiátrica en cualquier establecimiento de salud público o privado.
- s) A elegir libremente al médico o el establecimiento de salud, según disponibilidad y estructura de éste, con excepción de los servicios de emergencia.
- t) A recibir atención de los médicos con libertad para realizar juicios clínicos.
- u) A solicitar la opinión de otro médico, distinto a los que la institución ofrece, en cualquier momento o etapa de su atención o tratamiento, sin que afecte el presupuesto de la institución, bajo responsabilidad del usuario y con conocimiento de su médico tratante.



- v) 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.
- w) A ser informado adecuada y oportunamente de los derechos como paciente y de cómo ejercerlos, tomando en consideración su idioma, cultura y circunstancias particulares.
- x) A conocer el nombre del médico responsable de su tratamiento, y de las personas a cargo de la realización de los procedimientos clínicos.
- y) A informar al superior jerárquico del establecimiento de salud su disconformidad con la atención médica.
- z) A recibir información necesaria sobre los servicios de salud a los que puede acceder y los requisitos necesarios para su uso, previo al sometimiento a procedimientos diagnósticos o terapéuticos, excepto en situaciones de emergencia en que se requiera aplicar dichos procedimientos.
- aa) 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.
- bb) A no ser trasladado sin su consentimiento, salvo razón justificada del responsable del establecimiento. Si no está en condiciones de expresarlo, lo asume el llamado por ley o su representante legal.
- cc) A tener acceso al conocimiento preciso y oportuno de las normas, reglamentos y condiciones administrativas del establecimiento de salud.
- dd) A recibir en términos comprensibles información completa, oportuna y continuada sobre su enfermedad, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento; así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se prescriban y administren; y, sobre sus necesidades de atención y tratamiento al ser dado de alta.
- ee) A ser informado sobre su derecho a negarse a recibir o continuar el tratamiento y a que se le explique las consecuencias de esa negativa. La negativa a recibir el tratamiento puede expresarse anticipadamente, una vez conocido el plan terapéutico contra la enfermedad.
- ff) A ser informado sobre la condición experimental de la aplicación de medicamentos o tratamientos, así como de los riesgos y efectos secundarios de éstos.
- gg) A conocer en forma veraz, completa y oportuna las características del servicio, los costos resultantes del cuidado médico, los horarios de consulta, los profesionales de la medicina y demás términos y condiciones del servicio.
- hh) A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo.
- ii) A recibir tratamientos cuya eficacia o mecanismos de acción hayan sido científicamente comprobados o cuyas reacciones adversas y efectos colaterales le hayan sido advertidos.
- jj) A su seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento y a ella.
- kk) 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.
- ll) A que se respete el proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.



- mm) A ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se encuentre disconforme con la atención recibida, según los mecanismos provistos por la ley.
- nn) A recibir tratamiento inmediato y reparación por los daños causados en el establecimiento de salud o servicios médicos de apoyo.
- oo) A ser atendido por profesionales de la salud capacitados, certificados y recertificados, de acuerdo con las necesidades de salud, el avance científico y las características de la atención, y que cuenten con antecedentes satisfactorios en su ejercicio profesional y no hayan sido sancionados o inhabilitados para dicho ejercicio.

Derecho a que se recabe consentimiento informado por escrito en los siguientes casos:

- a) Previo a ser sometido a tratamiento médico o quirúrgico o el de la persona llamada legalmente a darlo, salvo en las intervenciones de emergencia.
- b) Previo a la aplicación de cualquier método anticonceptivo. En caso de métodos definitivos.
- c) Previo a la aplicación de técnicas de reproducción asistida, de los padres biológicos
- d) La disposición de órganos y tejidos de seres humanos vivos está sujeta a consentimiento expreso y escrito del donante. Los representantes de los incapaces carecen de capacidad legal para otorgarlo.
- e) Previo a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento, así como su interrupción. Quedan exceptuadas del consentimiento informado las situaciones de emergencia, de riesgo debidamente comprobado para la salud de terceros o de grave riesgo para la salud pública.
- f) Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar la integridad de la persona, supuesto en el cual el consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona no supiere firmar, imprimirá su huella digital.
- g) Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes, el consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona no supiere firmar, imprimirá su huella digital.
- h) Cuando sea objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o tratamientos. El consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona fuera iletrada, imprimirá su huella digital.

6.2.3 Deberes de los Usuarios de Servicios de Salud

En el año 2009, en la 82ava Sesión del Consejo Nacional de Salud se aprobó el contenido del díptico sobre Derechos y responsabilidades de los usuarios de los servicios de salud, información que se encuentra disponible en http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2010/calidad_salud/archivos/cartilla_Aseg_Unv.pdf. En dicho documento se consideran como responsabilidades de los usuarios de los servicios de salud lo siguiente:

- Brindar información veraz, completa y oportuna.
- Dirigirse con respeto a todas las personas, sean pacientes o personal de salud.

- Respetar las normas del establecimiento de salud.
- Cumplir las indicaciones de prevención, tratamiento y recuperación brindadas por el personal de salud.
- Participar en las actividades de promoción y prevención organizada por los establecimientos de salud.



6.2.4 Restricciones

En el caso del Servicio de Cuidados Intensivos y Cuidados Intermedios, los horarios de ingreso de acompañantes directos serán de acuerdo al estado delicado de los pacientes, coordinando previamente con la enfermera de sala.

VII. Responsabilidades

- El Departamento de Enfermería será responsable de la modificación o actualización del presente documento, en coordinación con Jefatura del Departamento Médico Quirúrgico, la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Comunicaciones.
- Los Departamentos de Enfermería y Médico Quirúrgico, así como sus servicios, serán responsables de la difusión del reglamento, así como de velar por su cumplimiento.
- La Oficina de Comunicaciones será responsable de la emisión de materiales de difusión de las disposiciones del programa a los acompañantes de los pacientes, así como de las cartillas anexas
- El personal profesional y técnico que labore en las salas de hospitalización será responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones del programa.



VIII. Anexos

- Anexo N° 1** Cartilla de información al Acompañante sobre las Salas de Hospitalización.
- Anexo N° 2** Cartilla de información al Acompañante sobre sus Derechos y Deberes durante su estancia en las Salas de Hospitalización.



CARTILLA DE INFORMACIÓN AL ACOMPAÑANTE SOBRE LAS SALAS DE HOSPITALIZACIÓN

Estimado Sr. (a)

Los médicos, enfermeras y técnicas de enfermería de la Sala de Hospitalización _____ le damos la más cordial bienvenida, nosotros trabajaremos en equipo por recuperar la salud de su niño (a), y para ello necesitamos que usted también colabore con nosotros.

En esta cartilla usted encontrará información importante que debe tomar en cuenta durante la estancia de su paciente en el hospital. Cualquier consulta que tenga, estamos a su disposición.

1. Niño Acompañado

Su niño (a) tiene derecho a permanecer acompañado por uno de los padres o un familiar de confianza durante la mayor parte del tiempo que permanezca hospitalizado. Al respecto, los niños al ser hospitalizados pueden sentir temor, ansiedad y sensación de abandono, por ello es muy importante para ellos tener a una persona de su familia a su lado que les brinde seguridad y cariño.

En este sentido, necesitamos que la persona que acompañen al pequeño paciente cumpla con los siguientes requisitos:

- Ser tutor legal o familiar mayor de 18 años, en buen estado de salud física y mental.
- Ser afectuoso y comprensivo con el paciente.
- Ser respetuoso con el personal de salud y las reglas de la sala.
- Estar en posibilidad de brindar información sobre la enfermedad del paciente al personal de la sala cuando lo soliciten.
- Preguntar lo que no entienda sobre la enfermedad y su tratamiento.
- Participación conjunta con el personal de salud en la alimentación, aseo, baño y distracción del paciente.

Con fines de identificación, el acompañante recibirá a cambio de su DNI una **Tarjeta de Visitante** en el Área de Informes del primer piso (Ingreso de Cangallo y Grau), la misma que deberá mostrar y conservar durante su estancia al lado del paciente. Dicha tarjeta servirá para el relevo de acompañantes e ingreso de visitantes.

Como acompañante del paciente, Ud. puede permanecer con el paciente durante el día y quedarse en la noche si lo desea, esto puede variar según criterio del personal de salud en base a la evolución del paciente y/o cuando exista interferencia con el tratamiento médico indicado.

En situaciones de maltrato psicológico y/o físico al paciente; el personal de salud seguirá los procedimientos establecidos por la institución y solicitará al acompañante se retire de la sala.

2. Sobre el Personal de Salud que cuidará de su niño (a)

Tenga confianza en el personal de salud de la sala, todos se encuentran calificados para atender a su niño o niña por la capacitación continua y especialidad con la que cuentan, así como también por su vocación de servicio y compromiso con su profesión.

3. Sobre los artículos que necesitará su niño (a) durante la hospitalización

Luego del ingreso de su niño (a), Ud. deberá traerle los siguientes artículos para su aseo e higiene personal:

- Papel higiénico
- Cepillo de Dientes
- Pasta Dental
- Champú
- Peine
- Jabón
- Pañales descartables, si fuera necesario.
- Ropa interior (calzones o calzoncillos, medias o calcetines)

Con relación a la vestimenta del paciente, en la Sala de Hospitalización se le proveerá de un pijama de acuerdo a la edad del paciente y la estación del año. Asimismo, se le dará una toalla cuando requiera ser bañado.

Por otro lado, es posible que durante el tiempo que permanezca hospitalizado su niño o niña requiera 1 objeto de distracción, como por ejemplo un juguete de acuerdo a su edad, libros para pintar, cuentos, etc. De ninguna manera debe dejarle peluches, ni juguetes con piezas muy pequeñas, celulares, computadoras de mano ni equipos electrónicos. Al respecto, no es adecuado que haya más de 1 objeto por paciente por lo que si las visitas traen más regalos a los pacientes, Ud. deberá llevar el excedente a su casa y mantener sólo 1.

4. Sobre los Horarios de Informe Médico

Durante la hospitalización de su niño (a) el médico le informará a diario sobre la evolución clínica del mismo. En ese sentido, el padre, madre o representante legal del paciente debe conocer y estar presente en los horarios de información médica. Asimismo, recordar que con la finalidad de preservar los derechos a la privacidad y confidencialidad del paciente no se le dará información a otro familiar ni a los visitantes del paciente.

Salas de Hospitalización	Horario de Informe Médico
1A y 1 B Cirugía	8 a 10 am
2A UCI Neonatal	11 a 1 pm
2C UCI Pediátrica	3 a 5 pm
2D Neurocirugía	8 a 10 am
2E Traumatología	8 a 10 am
3A, 3B, 3C Pediatría	10 a 11 am

5. Sobre los Relevos de Acompañante

Durante la hospitalización de su niño (a) es necesario que los acompañantes salgan para descansar, comer y asearse; por lo cual deben informar su retiro de la sala a la enfermera, quien coordinará con vigilancia el ingreso de otro familiar como relevo que se encuentre debidamente identificado. En estos casos, el relevo se hará en el Área de Informes del primer piso (Ingreso de Cangallo y Grau). El acompañante debe entregar la Tarjeta de Visitante y recabar su DNI, mientras el relevo deja su DNI y recibe la Tarjeta de Visitante. En casos excepcionales, donde el relevo deba realizarse en la

sala de hospitalización, la enfermera debe autorizar el ingreso familiar como relevo ante el personal de vigilancia.

6. Sobre la Visita de la Familia del paciente

En todas las salas de hospitalización, el horario de visita de los familiares es de 15 a 17 horas. Debido a que las salas son pequeñas sólo se permite que pase una persona por vez, por lo que el acompañante debe salir para que ingrese el familiar visitante, quien deberá identificarse con su DNI en el primer piso y recibir la Tarjeta de Visitante del paciente.

El tutor legal o acompañante del paciente es responsable de autorizar el ingreso de los visitantes, así como de explicarle a éstos las reglas de la sala. No se permitirá el ingreso a menores de 14 años ni a familiares con signos evidentes de enfermedad o bajo el consumo de alguna droga o alcohol. Asimismo, debe comunicar a los familiares que los pacientes tienen que seguir indicaciones en el servicio para la recuperación de su salud, por lo que la visita no debe interferir ni desacatar la orden de la enfermera en cuanto a sus cuidados.

Finalmente, el acompañante del paciente es responsable de manejar el tiempo que cada familiar permanezca con el paciente, debiendo coordinar la salida de uno y el ingreso del otro.

Reglas de la Sala de Hospitalización que debe seguir el Acompañante

- Al llegar a la Sala, el acompañante debe presentarse con la Enfermera, mostrando su tarjeta de visitante. Asimismo, al retirarse o hacer relevo debe informar a la Enfermera.
- Antes de empezar a atender a su paciente, el acompañante debe lavarse las manos con agua y jabón, y colocarse el mandil que le entregará el personal técnico de enfermería.
- Durante su estancia en hospitalización, el acompañante debe permanecer exclusivamente con su niño(a), no compartir juguetes con los otros pacientes, ni acercarse a atenderlos. Si observa que un paciente vecino al suyo requiere atención debe avisar al personal de enfermería.
- Los servicios higiénicos de la sala son exclusivamente para atender las necesidades de los pacientes, por lo que si el acompañante requiere hacer uso de los servicios higiénicos debe salir de la sala, y dirigirse a los servicios higiénicos que están a su disposición en el tercer piso y/o en el primer piso en el Hall de Cangallo con la Av. Grau, al lado de la Farmacia.
- El acompañante debe acatar las disposiciones del personal de enfermería sobre el uso de la televisión y el apagado de las luces de la sala. Al respecto, la televisión sólo puede ser usada para emitir programas educativos dirigidos a los pacientes y sus acompañantes, mientras en el caso de las luces, éstas se prenden y apagan de acuerdo al criterio del personal de enfermería.
- El acompañante del paciente no debe traer alimentos de la calle ni ingerir ningún alimento dentro de la sala.
- El acompañante no debe conectar celulares ni otros equipos electrónicos en los tomacorrientes de la sala, porque dificultan el funcionamiento de los equipos biomédicos. Asimismo, en ningún caso debe tocar algún equipo o dispositivo del niño. Si tuviese dudas sobre el funcionamiento de algún equipo o dispositivo debe consultar con la enfermera de la sala.

- El acompañante no debe tomar fotos ni videos de otros pacientes hospitalizados. (Ley Nº 27337.- Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes, LIBRO PRIMERO ,DERECHOS Y LIBERTADESCAPITULO I, DERECHOS CIVILES Art.6)
- El acompañante debe estar atento a las necesidades del paciente, colaborando voluntariamente con el personal de salud en su atención.



Queda restringido contestar llamadas del celular en las salas de hospitalización, esto puede alterar la armonía y tranquilidad de los demás pacientes, si requiere contestar se invitará a que lo realice en los pasillos a los exteriores de la sala.

- Nuestro hospital no se responsabiliza por perdidas de objetos de valor que pudieran traer los acompañantes de paciente o demás visitantes; por lo que recomendamos cuidar sus pertenencias y en lo posible no traer objetos de valor al hospital



• Si hubiera alguna duda con respecto a la información de esta cartilla, o Ud. requiere realizar una consulta, reclamo o sugerencia; el hospital pone a su disposición la atención por el personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) ubicado en el primer piso en el horario de lunes a Sábado de 8 am a 8 pm



Anexo Nº 2

CARTILLA DE INFORMACIÓN DEL ACOMPAÑANTE SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES DURANTE SU ESTANCIA EN LAS SALAS DE HOSPITALIZACIÓN

DERECHOS DEL ACOMPAÑANTE

- * Recibir un trato digno y amable, con un lenguaje adecuado y comprensible de parte de todo el personal del hospital.
- * Ser informado de los nombres del personal de salud que atiende a su niño o niña: enfermera, técnico de enfermería y médico tratante.
- * Ingresar y permanecer al lado del paciente durante las 24 horas del día, salvo indicación expresa del personal de salud, quien puede solicitarle que se retire debido a la ejecución de procedimientos médicos o de enfermería, la desinfección de la sala, la entrega del reporte de enfermería o la visita médica.
- * Recibir información sobre los procedimientos administrativos del hospital que se requieran para la atención de su paciente.
- * Recibir información sobre el tratamiento y procedimientos que se vayan a realizar a su paciente, tanto por el personal médico como de enfermería.
- * Disponer de tiempo para salir del hospital para asearse, descansar y alimentarse.
- * Efectuar en forma verbal o por escrito consultas, reclamos y sugerencias sobre la atención recibida en la Sala de Hospitalización.
- * Si el acompañante es el tutor legal del paciente, además de lo anterior, tiene derecho a:
 - Recibir a diario el informe médico sobre el diagnóstico, tratamiento y evolución de su paciente, de acuerdo al horario establecido en cada sala.
 - Recibir apoyo alimentario en el hospital en el caso de ser madre que da de lactar a su hijo de hasta 12 meses de edad.
 - Recibir apoyo alimentario en el hospital en el caso de ser acompañante de paciente referido de provincia.
 - Autorizar o no el ingreso de las visitas a su paciente.

DEBERES DEL ACOMPAÑANTE

- * Cumplir con las disposiciones de las Cartilla de Información para los Acompañantes del Niño (a) Hospitalizado.
- * Cumplir con las medidas de higiene durante su permanencia en la sala. Asimismo, acudir al hospital aseados con ropa limpia, y en caso de personas con el cabello largo, traerlo sujeto.



- * Colaborar en preservar la seguridad del niño hospitalizado para lo cual debe mantener las barandas de las camas levantadas y retirar cualquier objeto que pueden producirle daño al paciente. Asimismo, evitar que se retire dispositivos conectados como las vías endovenosas, cánulas, entre otros.
- * Cumplir y hacer cumplir las normas del acompañante del paciente y visitantes. Al respecto, el acompañante debe comunicar a sus relevos y a los visitantes de su paciente las normas que deben respetarse dentro de la sala. Asimismo, recordarles a los visitantes que no deben venir menores de 14 años ni personas enfermas.



Colaborar en la alimentación del paciente, para lo cual el acompañante debe estar presente en los horarios de entrega de los alimentos. En el caso de pacientes lactantes, comunicar al personal de la sala los momentos de lactancia, para pesar al paciente antes y después en caso esté indicado el balance hídrico estricto. Asimismo, pueden hacer uso del Lactario Institucional.



Colaborar con el cuidado de su paciente, dedicándose sólo a éste, sin compartir juguetes, libros, ropa ni otros elementos de uso de su paciente con otros pacientes por el riesgo de contagio de enfermedades infectocontagiosas.

- * Colaborar con el personal de la sala con el aseo del paciente (baño, lavado bucal, cambio de ropa, etc.), cuidando el pudor del niño(a). En el caso de los pacientes que usen pañales comunicar al técnico de enfermería los cambios de pañal, así como en el caso de los niños preescolares y escolares comunicarle a la misma sobre sus evacuaciones.



- * Informar al personal cuando el acompañante tenga que retirarse por algún motivo, o sea relevado por otra persona.

- * Cuidar el mobiliario y equipamiento de la sala donde se encuentra su paciente.

- * Aprender sobre los cuidados del paciente de acuerdo a su patología, información que será brindada de manera individual por el médico, la enfermera y la técnica de enfermería. Por ejemplo, Inhalaciones, cambio de bolsa de colostomía, entre otros.

- * Colaborar con los cuidados de enfermería, cumpliendo con las indicaciones de la enfermera en pro de la recuperación del niño, sin interferir en sus cuidados y decisiones. Asimismo, el acompañante deber participar activamente en el tratamiento del paciente sobre todo en las inhalaciones y nebulizaciones.

- * Informar a la enfermera o al médico sobre cualquier cambio que observe en su paciente.

- * Respetar la vida privada, confidencialidad y derechos de los otros pacientes.



IX. Referencias Bibliográficas

- Ortigasa Juan y Méndez, Francisco (2000). Hospitalización infantil: repercusiones psicológicas. Teoría y práctica. Madrid, Biblioteca Nueva. 230 p, reseña bibliográfica elaborada por Rocío Navarro - Rivera y disponible en <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n2/8.pdf>
- Fernández, Gabriela (2011) Paciente Pediátrico Hospitalizado, disponible en <http://www.dem.fmed.edu.uy/materno/ Disciplinas%20Asociadas/PACIENTE%20PEDIATRI CO%20HOSPITALIZADO%20-%20Ps.%20Gabriela%20Fernandez.pdf>
- Gorrotxategi, Pedro (2003) El niño hospitalizado: opiniones de los padres y de los niños, disponible en <http://www.euskomedia.org/PDFAnlt/osasunaz/05/05013024.pdf>
- Astudillo, Ángela y otros (2012) Acompañamiento Familiar en la Hospitalización del Usuario Pediátrico de 6 a 12 años, Ciencia y Enfermería XVIII., 2012, vol.18, no.1, p.67-75. ISSN 0717-9553
- Silva Panéz, Giselle (2012) Las Vivencias de los niños hospitalizados, IEP Instituto de Estudios Peruanos, Fundación Telefónica, ISBN 978-9972-51-356-5, ISSN: 1024-6363.
- Pava, Giovana y otros (2007) Manual para padres y voluntarios de niños y niños pacientes, respuestas y recomendaciones cuando hay una niña o un niño hospitalizado o enfermo, publicado por Círculos de Investigaciones y Estudios con el Psicoanálisis (CIEP), segunda edición.
- MINSA (2009), Díptico de Derechos y responsabilidades de los usuarios de los servicios de salud, aprobado en la 82° sesión del Consejo Nacional de Salud, y disponible en http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2010/calidad_salud/archivos/cartilla_Aseg_Unv.pdf
- MINSA (2011) Video y Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios del Seguro Integral de Salud, disponible en http://www.sis.gob.pe/Portal/paginas/derechos_video.html
- ESSALUD (2010) Carta de Derechos y Deberes de los asegurados en EsSalud, disponible en <http://www.essalud.gob.pe/defensoria-del-asegurado/>

