



Resolución Directoral

Miraflores, 17 de Julio de 2020

VISTO:

El Expediente N° 20-006449-001 que contiene el Informe N° 044-OC-HEJCU-2020 emitido por la Jefa de la Oficina de Comunicaciones, el Informe N° 063-2020-OEPP-HEJCU emitido por el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, quien a su vez, remite el Informe N° 021-2020-EP-OEPP-HEJCU emitido por el Coordinador del Equipo de Planeamiento de la citada oficina del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de lo establecido en el artículo 79° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, se dispone que la Autoridad de Salud queda facultada a dictar las medidas de prevención y control para evitar la aparición y propagación de enfermedades transmisibles, y que todas las personas naturales o jurídicas, dentro del territorio, quedan obligadas al cumplimiento de dichas medidas, bajo sanción.

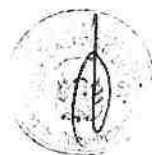
Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, de fecha 11 de marzo de 2020, se declara el Estado de Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictan medidas de prevención y control del COVID-19, el mismo que, con Decreto Supremo N° 020-2020-SA, es prorrogado a partir del 10 de junio de 2020 hasta por un plazo de noventa (90) días calendario.

Que, mediante Decretos de Urgencia N°s 025-2020 y N° 026-2020 se aprobaron medidas urgentes, excepcionales, así como medidas adicionales extraordinarias a efectos de establecer mecanismos inmediatos para la protección de la salud de la población, y adoptar las acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID - 19 en el territorio nacional.

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, se aprobó el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo la cual tiene por objetivo establecer los requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, orientados a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para la verificación, control y evaluación de su cumplimiento.

Que, de acuerdo al 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, toda persona o su representante, entiéndase familiares, tienen derecho a la información sobre su enfermedad.

Que, la obligación de informar a las familias sobre el estado de salud de sus pacientes, sean o no afectados por el COVID-19, no se restringe por la declaración del estado de Emergencia Sanitaria Nacional.



Que, mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, de fecha 28 de octubre del 2016, se aprobó la Norma para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo establecer disposiciones relacionadas con los procesos de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos, así como estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes, del mismo modo, establecer la aplicación de procesos transparentes y explícitos para la emisión de los documentos normativos, también para brindar a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de las funciones normativas.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 767-2006-MINSA se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, el cual establece en su artículo 26° que la Oficina de Comunicaciones es la unidad orgánica encargada de establecer la comunicación social y relaciones públicas que sean necesarias para lograr los objetivos estratégicos y funcionales del hospital.

Que, en el marco de las normas antes mencionadas, mediante Informe N° 044-OC-HEJCU-2020 de fecha 08 de junio de 2020, la Jefa de la Oficina de Comunicaciones remite a la Dirección General el proyecto del "Plan temporal de Comunicaciones COVID-19 del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa", con la finalidad de brindar un servicio comunicacional eficiente y oportuno a los usuarios de los servicios médicos y hospitalarios que presta el hospital.

Que, mediante el Informe N° 063-2020-OEPP-HEJCU de fecha 7 de julio de 2020, el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, remite el Informe N° 021-2020-EP-OEPP-HEJCU suscrito por el Coordinador del Equipo de Planeamiento de la citada oficina, quien emite opinión técnica favorable respecto del "Plan temporal de Comunicaciones COVID-19 del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa", asimismo, informa que el citado plan estará sujeto a disponibilidad presupuestal.

Que, atendiendo a las consideraciones antes expuestas, resulta pertinente aprobar el "Plan temporal de Comunicaciones COVID-19 del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa".

Con el visado de la Oficina de Comunicaciones, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto y, de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

En aplicación de lo establecido en las normas legales referidas.

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa aprobado por Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA, la Resolución Ministerial N° 1040-2019/MINSA y Resolución Viceministerial N° 001-2020-SA/DVMPAS.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el Plan temporal de Comunicaciones COVID-19 del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, el mismo que, como anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la difusión, implementación, supervisión y cumplimiento del citado plan.

ARTÍCULO 3°.- DISPONER que los gastos que ocasione el citado plan, estarán sujetos a disponibilidad presupuestal.

ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente resolución en el portal *web* institucional (www.hejcu.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y cúmplase

LJPE/FMVMP/3ETA/CAOS/LCD/jcq

Distribución:

- Dirección General
- Of. Ejec. de Administración
- Of. Ejec. de Planeamiento y Presupuesto
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. de Comunicaciones
- Archivo

MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa
Dr. LUIS JULIO PANCORVO ESCALA
Director General (e)
CMP 9633 RNE 2547



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
José Casimiro Ulloa

"Año de la Universalización de la Salud"



PLAN TEMPORAL COMUNICACIONES COVID-19

2020



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
José Casimiro Ulloa

"Año de la Universalización de la Salud"

PLAN DE COMUNICACIONES TEMPORAL COVID-19

INTRODUCCION

El 31 de diciembre del 2019 las autoridades chinas notificaron a la Organización Mundial de la Salud (OMS) un brote de neumonía en la ciudad de Wuhan. El 7 de enero del 2020 se identificó como agente causal un nuevo coronavirus del grupo 2B, de la misma familia de los SARS denominando la OMS "COVID-19" a la enfermedad producida por este virus, por lo que este órgano declaró la Emergencia de Salud Pública de preocupación internacional.

En este marco, se reformula la importancia que tiene la información y la comunicación en épocas de crisis, sobre todo a los familiares que concurren diariamente a los hospitales para una información rápida y oportuna, que conlleve a no crear pánico ni zozobra, que muchas veces se origina por problemas de comunicación y que estos son utilizados por los medios de prensa para mal informar a la población en general.

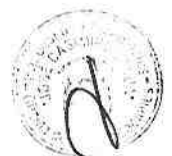
En el HEJCU, institución dependiente del Ministerio de Salud, y referente a nivel nacional por los casos de alta complejidad de Emergencia, se ha visto que en los últimos meses ha desbordado su capacidad de atención, duplicando las cifras de atención debido a esta pandemia, situándonos como el eje principal en atención de la emergencia, por la confianza que tiene la población en nosotros, y por el cierre de establecimientos del primer nivel y hospitales que fueron designados para la atención del covid-19; originando con ello que los familiares soliciten constante información rápida y oportuna, sobre todo de las medidas de bioseguridad que ha tomado la institución, como es la restricción de las visitas e ingreso de familiares, para prevenir contagios que podrían perjudicar la salud de nuestras pacientes y trabajadores.

Con la finalidad de brindar la información y comunicación adecuada a los familiares y pacientes que llegan a nuestra institución, y evitar el congestionamiento y falta de atención, la Oficina de Comunicaciones implemento un plan de acción de información y comunicación a los familiares durante la emergencia sanitaria con el apoyo de los jefes de los servicios de hospitalización de nuestra institución.

De esta manera, el presente plan corresponde a las acciones que se realizarán, priorizando las necesidades de la información; formulando las medidas a adoptar para hacer frente a cualquier amenaza y denuncias que afecte la imagen institucional.

Para la ejecución de este plan se requiere de recursos adicionales o aquellos existentes; así como apoyo del Equipo de Gestión y el Comando COVID del cual somos parte.

Con la misma finalidad, este plan debe adoptarse y adecuarse a nivel de nuestra institución sobre todo de las oficinas de los órganos de línea y jefes de departamentos,





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
José Casimiro Ulloa

"Año de la Universalización de la Salud"

lo cual beneficiara nuestro público objetivo que son los familiares y pacientes del HEJCU y a nuestros trabajadores.

I.OBJETIVOS DEL PLAN

1.1.1. OBJETIVO GENERAL

Optimizar la información y orientación al público usuario interno y externo, coordinando con los servicios de hospitalización para la mejora de la información y respuesta oportuna a los familiares de pacientes hospitalizados por diferentes patologías.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

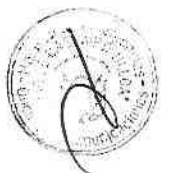
- Coordinar las acciones con los involucrados en dar la información frente a la implementación del plan.
- Establecer directivas para que los involucrados en la información implementen acciones de su competencia y así minimizar el impacto sobre todo con la situación actual que vive el país como la pandemia del Covid-19.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación en la implementación del presente plan.

II. BASE LEGAL

- Ley General de Salud N° 26842
- Reglamento de la Ley General de Salud N° 26842
- Ley del Ministerio de Salud N° 27657
- Reglamento de La Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud
- Decreto de Urgencia N°026-2020
- Decreto de Urgencia N°037-2020
- Decreto de Urgencia N°039-2020

III. ROLES Y COMPETENCIAS

- Teniendo en cuenta el propósito de este plan como es el de minimizar las quejas y reclamos y brindar una información adecuada a los familiares de pacientes hospitalizados por las diferentes patologías (COVID-19 y no COVID); así como de los trabajadores, para que se implementen medidas a seguir de acuerdo a





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
José Casimiro Ulloa

"Año de la Universalización de la Salud"

sus competencias establecidas en la normatividad vigente, y el rol que cumplen cada uno de los actores como es la información, contención, preparación y orientación, debiendo articularse para maximizar los esfuerzos y el uso efectivo y eficiente de los recursos.

- El Departamento de Medicina, Servicios Complementarios y la Oficina de Calidad en conjunto con la Oficina de Comunicaciones apoyarán en las coordinaciones definidas en este plan a nivel institucional.
- El presente plan está dirigido al público usuario interno (trabajadores) y externo (familiares, pacientes, medios de comunicación y otros). en que se aplicara las herramientas comunicacionales, así como los mensajes a utilizar para establecer una conversación con el público objetivo y llegar a un entendimiento mutuo.

IV. LINEAS DE ACCION

ESTRATEGIAS A REALIZAR

A. Coordinación (Estrategia reactiva)

Acciones que realizará la oficina de comunicaciones del HEJCU con las diferentes oficinas y servicios de hospitalización para la mejora de la información, y orientación que nuestro público requiera.

B. Información (Estrategia proactiva)

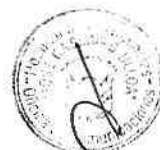
Brindar información rápida y oportuna a nuestro público objetivo de acuerdo a las directivas emanadas por el MINSA, HEJCU y SUSALUD antes de que surja la demanda y así poder controlar el flujo informativo de la situación.

C. Transparencia (Estrategia accesible)

Se utilizarán los medios comunicacionales a través de redes sociales para la comunicación y difusión sobre los comunicados que se emiten y mantener la información actualizada hacia nuestro público objetivo. -

D. Comunicación (Estrategia de consistencia)

Mantener la comunicación clara y precisa de nuestra institución y mostrarnos abiertos al dialogo ante cualquier situación adversa que suceda en nuestra institución.





"Año de la Universalización de la Salud"

LINEAS DE ACCION	ACCIONES	ACTORES	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<p>Coordinaciones Internas y externas</p>	<p>De acuerdo a las directivas el sector sobre la información y difusión</p>	<p>Ministerio de Salud, SUSALUD Jefes de dpto y/o servicio del HEJCU y Oficina de Comunicaciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones constantes con los principales actores de la información. 2. Realizar monitoreo y seguimiento de los caos mediáticos 3. Identificar acciones para la información a los familiares de las pacientes Covid y no Covid. 4. Coordinaciones constantes con los jefes de departamento y servicios para la mejora de la información a los familiares de pacientes hospitalizadas 5. Apoyo y coordinación de la Oficina de Comunicaciones con los familiares de los pacientes hospitalizado en coordinación con la jefa de Dpto. Medicina sobre temas relacionados con la información y difusión de acciones en mejora de la información de nuestro público usuario. 	<p>Información rápida y oportuna</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa



"Año de la Universalización de la Salud"

<p>Información</p>	<p>Difusión de los marcos normativos para la información del público objetivo</p>	<p>Comité Covid-19, Dirección General del HEJCU, jefes de dpto. Minsa, SUSALUD, Oficina de Comunicaciones-INMP y otros.</p>	<p>6. Difusión de las normas frente a las medidas adoptadas por el sector salud y del HEJCU frente a la Pandemia que implica al público objetivo. 7. Difusión de los protocolos de información, sobre la emergencia sanitaria 8. Constante comunicación a través de comunicados sobre las acciones que realiza el HEJCU al público objetivo. 9. Establecer mecanismos de respuesta rápida frente a denuncias por parte del público objetivo.</p>	<p>Normatividad que apoya las acciones sobre la emergencia sanitaria</p>
<p>Transparencia</p>	<p>Publicación en la Página Web y Portal de Transparencia Institucional sobre las Actividades relacionadas con la información al público objetivo</p>	<p>Dirección General, Comando COVID, Oficinas, Jefes de Dpto. de Estadística e Informática, y Oficina de Comunicaciones.</p>	<p>10. Participación constante de las reuniones del Comando COVID y las áreas involucradas para difundir acciones acerca del avance de la Pandemia y otros de interés público. 11. Informar estado de los pacientes por las diferentes patologías hospitalizados a cargo de los jefes de servicios o los que designen ellos.</p>	<p>Acta de reunión, con responsabilidades, compromisos. Programación de médicos que estarán a cargo de la información al público (familiares de pacientes hospitalizadas de COVID y no COVID)</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa



"Año de la Universalización de la Salud"

			<p>12. Difusión de las normas y procedimientos de información sobre la salud de las pacientes hospitalizadas en el HEJCU-</p> <p>13. Publicación de los Flujogramas de Atención y recorrido de pacientes Covid y no Covid Teniendo en cuenta que los diversos servicios solo funcionarían temporalmente como:</p> <p>Temporalmente en el 1er piso traumachock Covid, 4to piso Covid moderado y 5to piso Covid Grave,.</p>	<p>Flujo grama de información que contiene orientaciones médicas y rutas para la orientación del público objetivo.</p>
Comunicación	<p>Coordinación en conjunto con el Comando Covid y Equipo de gestión de forma ordinaria y extraordinaria; así como el Minsa, SUSALUD y otras dependencias.</p>	<p>Oficina General de Comunicaciones - MINSA, Comando Covid HEJCU, Dirección General INMP, Oficina de Epidemiología y Saneamiento Ambiental, Jefe de Dpto. Medicina y Oficina de Comunicaciones</p>	<p>14. Brindar información a los pacientes nuevos y continuadores usando los mecanismos de teleconsulta, redes sociales y líneas telefónicas a cargo de personal profesional de la salud (médicos).</p> <p>15. Contratación de personal CAS COVID (3) para la información y orientación al público objetivo vía presencial y telefónica.</p> <p>16. Elaboración de productos de comunicación:</p>	<p>Directorio de personal médico disponible para la atención telefónica.</p> <p>Contenidos de información dirigida a los familiares para brindar información y orientación telefónica y presencial.</p>





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa



"Año de la Universalización de la Salud"

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material impreso (Afiches, dípticos, volantes, folletos, etc.), que serán distribuidos en las áreas estratégicas de la institución y al público objetivo. ✓ Banderolas, gigantografías y banners, que serán colocados en nuestro establecimiento de salud y puntos de concentración masiva de los familiares (Servicio de emergencia, Puerta de visita y corredor de Altas). <p>17. Medidas de comunicación a familiares:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se restringe el ingreso de familiares de los pacientes para visita e información. ✓ Solo se permitirá el ingreso de 01 familiar de los pacientes, para el trámite altas ✓ Instalación de tres anexos telefónicos (224 - 247 y 250) para brindar a los pacientes información sobre ubicación 	<p>Difusión de recomendaciones a población general sobre prevención, manejo y signos de alarma COVID-19.</p>
--	--	--	--	--





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

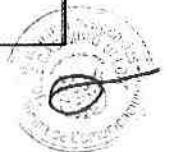
Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa



"Año de la Universalización de la Salud"

			<p>de paciente COVID y no COVID.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Queda prohibido el ingreso de Visitadores Médicos y representantes hasta nuevo aviso.✓ Comunicación constante al familiar de los pacientes sobre el estado de salud del paciente hospitalizados por Covid y no Covid por parte del personal médico de turno o a quien designe el jefe de Servicio.✓ Comunicación a los familiares sobre el procedimiento del trámite de Alta por parte del personal de seguridad y Comunicaciones en turno.✓ Establecer horarios de atención e información a los familiares de pacientes hospitalizadas.	
--	--	--	--	--

El Informe Médico se realizará a través de la Central Telefónica 204-0900





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa



"Año de la Universalización de la Salud"

SERVICIOS TEMPORAL DE ATENCIÓN DE CORONAVIRUS:

1er Piso	TRIAJE COVID-19
-----------------	------------------------

HOSPITALIZACION	SERVICIOS	TELEFONO	ANEXO
1er Piso	Traumachock COVID	204-0900	224
4to Piso	Pacientes COVID Moderado	204-0900	247
5to Piso	Pacientes COVID Graves	204-0900	250

Durante la mañana los familiares solicitan informe sobre los pacientes hospitalizados en los diferentes COVID-19

Se recepción la llamada de los familiares directo.

El familiar deja su número de celular y a partir de las 14:00 horas a 16:00 horas, los médicos tratantes de los diferentes servicios COVID y otras patologías, se le brindaran la informan a los familiares a través de sus números de celulares, la evolución de cada pacientes hospitalizado – altas y/o otros.

La evaluación y desarrollo del presente plan estará a cargo de todos los actores que intervienen en las líneas de acción, a fin de ejecutar y dar de cumplimiento de las actividades establecidas. Teniendo en cuenta que existen factores como es la disponibilidad presupuesto.

Oficina de Comunicaciones - HEJCU

