



## RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 14 DIC 2020

**Vistos:** El Expediente N°010955-2020, con la Nota Informativa N° 119-29020-DPs-HSEB del Departamento de Psicología, el Informe N° 015-OGC-HNSEB-2020 de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N° 0038-ETORG-OEPE-2020-HSEB y la Nota Informativa N° 122-2020-OEPE-HSEB de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, sobre aprobación de "Protocolo para el manejo ante el retorno gradual de las atenciones en consulta externa del Departamento de Psicología del Hospital Sergio E. Bernales, en el contexto de la pandemia por COVID-19";

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley N° 26842 Ley General de Salud, 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, con arreglos a principios de equidad;

Que, el numeral 1.1. del artículo 1 de la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental, establece que su objeto es establecer el marco legal para garantizar el acceso a los servicios, la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud mental, como condiciones para el pleno ejercicio del derecho a la salud y el bienestar de la persona, la familia y la comunidad;

Que, el numeral 14.1 del artículo 14 del Reglamento de la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2020-SA, ha contemplado que las instituciones públicas y privadas que desarrollen atenciones de salud mental realizan, como parte de las condiciones de trabajo, la gestión de un plan y programas continuos de cuidado del personal;

Que, el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se dispuso en su Artículo 1° declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Asimismo en su Artículo 2°. establece en el numeral 2.1 "Durante el Estado de Emergencia nacional, se garantiza el abastecimiento de alimentos, medicinas, así como la continuidad de los servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, gas, combustible, telecomunicaciones, limpieza y recojo de residuos sólidos, servicios funerarios y otros establecidos en el presente Decreto Supremo" y numeral 2.2 Asimismo, se garantiza la adecuada prestación y acceso a los servicios y bienes esenciales regulados en el artículo 4 del presente Decreto Supremo. Las entidades públicas y privadas determinan los servicios complementarios y conexos para la adecuada prestación y acceso a los servicios y bienes esenciales establecidos en el artículo 4...";

De igual sentido, en el artículo 4° del acotado Decreto Supremo, señala que durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional y la cuarentena, las personas únicamente pueden circular por las vías de uso público para la prestación y acceso a los siguientes servicios y bienes esenciales: **a)** Adquisición, producción y abastecimiento de alimentos, lo que incluye su almacenamiento y distribución para la venta al público. **b)** Adquisición, producción y abastecimiento de productos farmacéuticos y de primera necesidad. **c)** Asistencia a centros, servicios y establecimientos de salud, así como centros de diagnóstico, en casos de emergencias y urgencias. **d)** Prestación laboral, profesional o empresarial para garantizar los servicios enumerados en el artículo 2. **e)** Retorno al lugar de residencia habitual. **f)** Asistencia y cuidado a personas adultas mayores, niñas, niños, adolescentes, dependientes, personas con discapacidad o personas en situación de vulnerabilidad. **g)** Entidades financieras, seguros y pensiones, así como los servicios complementarios y conexos que garanticen



J. ZUÑIGA B

su adecuado funcionamiento. **h)** Producción, almacenamiento, transporte, distribución y venta de combustible. **i)** Hoteles y centros de alojamiento, solo con la finalidad de cumplir con la cuarentena dispuesta. **j)** Medios de comunicación y centrales de atención telefónica (call center). **k)** Los/as trabajadores/as del sector público que excepcionalmente presten servicios necesarios para la atención de acciones relacionadas con la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 podrán desplazarse a sus centros de trabajo en forma restringida. **l)** Por excepción, en los casos de sectores productivos e industriales, el Ministerio de Economía y Finanzas, en coordinación con el sector competente, podrá incluir actividades adicionales estrictamente indispensables a las señaladas en los numerales precedentes, que no afecten el estado de emergencia nacional. **m)** Cualquier otra actividad de naturaleza análoga a las enumeradas en los literales precedentes o que deban realizarse por caso fortuito o fuerza mayor;

Que, el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, se aprobó la estrategia denominada: "Reanudación de Actividades", teniendo en consideración los "Lineamientos para la vigilancia de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19", aprobados por Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA (y sus posteriores adecuaciones), aprueban mediante resolución ministerial y publican en su portal institucional, los Protocolos Sanitarios Sectoriales para el inicio gradual e incremental de actividades;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 095-2020-MINSA, se aprueba el Documento Técnico: "Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19", con la finalidad de asegurar la capacidad de respuesta y contención de los servicios de salud mediante la articulación, coordinación integración y reordenamiento del flujo de atención y el fortalecimiento de la participación ciudadana efectiva para la continuidad de la atención, cuidados integrales y seguimiento de los pacientes COVID-19;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 844-2020-MINSA Aprobar el Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19"

Que, con la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, de fecha 28.OCT.2016, se aprueba el documento denominado "Normas para Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud";

Que, mediante el Expediente de Vistos, con la Nota Informativa N° 119-2020-DPs-HSEB de fecha 20.NOV.2020, la Jefe del Departamento de Psicología, ha formulado y solicita la aprobación del "Protocolo para el manejo ante el retorno gradual de las atenciones en consulta externa del Departamento de Psicología del Hospital Sergio E. Bernales, en el contexto de la pandemia por COVID-19"; cuyo Objetivo es disminuir el riesgo de infección durante la atención Psicológica en consulta externa a los pacientes que son derivados por el Poder Judicial en el Departamento de Psicología del Hospital "Sergio E. Bernales";

Que, mediante Informe N° 015-OGC-HNSEB-2020 de fecha 25.NOV.2020, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, informa que cuenta con la opinión técnica favorable de la citada oficina por lo cual indica su aprobación, lo cual contribuirá a la reducción del impacto del COVID-19, en la Consulta Externa en el Departamento de Psicología del Hospital. Asimismo, recomiendan que con el propósito de las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales y estando a la información sostenida por el Departamento de Psicología, resulta pertinente se apruebe mediante acto resolutivo el "Protocolo para el manejo ante el retorno gradual de las atenciones en consulta externa del Departamento de Psicología del Hospital Sergio E. Bernales, en el contexto de la pandemia por COVID-19";

Que, con Nota Informativa N° 122-2020/OEPE/HSEB de fecha 03.DIC.2020, de la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, a través del Jefe del Equipo de Organización, emite opinión favorable indicando que la revisión efectuado al "Protocolo para el manejo ante el retorno gradual de las atenciones en consulta externa del Departamento de Psicología del Hospital Sergio E. Bernales, en el contexto de la pandemia por COVID-19", cuenta con la estructura referida en la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, por lo que deberá formalizarse con la emisión del correspondiente acto administrativo;





## RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 14 DIC 2020

Que, a mérito de los fundamentos expuestos en los considerandos anteriores y con la opinión favorable de la Oficina Gestión de la Calidad mediante el Informe N° 015-OGC-HNSEB-2020 de fecha 25.NOV.2020 y la Nota Informativa N° 122-2020/OEPE/HSEB de fecha 03.DIC.2020, de la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico; resulta procedente conforme se solicita, aprobar el "Protocolo para el manejo ante el retorno gradual de las atenciones en consulta externa del Departamento de Psicología del Hospital "Sergio E. Bernales", en el contexto de la pandemia por COVID-19"; y,

De conformidad con lo previsto en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el D.S. N° 004-2019-JUS; y, en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Sergio E. Bernales" aprobado mediante R.M. N° 795-2003-SA.DM, modificado por R.M. N° 512-2004-MINSA, R.M. N° 343-2007- MINSA y R.M. N° 124-2008; y contando con la visación del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar el "Protocolo para el manejo ante el retorno gradual de las atenciones en consulta externa del Departamento de Psicología del Hospital "Sergio E. Bernales", en el contexto de la pandemia por COVID-19".

**Artículo 2°.-** Encargar a la Jefa del Departamento de Psicología la difusión, implementación, supervisión y seguimiento del cumplimiento del Protocolo aprobado en el artículo precedente.

**Artículo 3°.-** Disponer que la Oficina de Comunicaciones publique la presente Resolución con el correspondiente Documento Técnico en el Portal Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales".

Regístrese y comuníquese y publíquese,

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Mg. JULIO ANTONIO SILVA RAMOS  
DIRECTOR GENERAL  
CMP 19373

JASR/ELCO/JLZB/gop.

Distribución:

- DG
- DA
- OEPE
- OAJ
- Dpto. Psicología
- OGC
- OC
- Archivo

J. ZUNIGA B

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA – HNSEB

PROTOCOLO PARA EL MANEJO ANTE EL RETORNO GRADUAL DE  
LAS ATENCIONES EN CONSULTA EXTERNA DEL DEPARTAMENTO  
DE PSICOLOGÍA DEL HOSPITAL “SERGIO E. BERNALES” EN EL  
CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19



2020

CONTENIDO	PAG.
1. FINALIDAD	02
2. Objetivo	02
3. Ambito de Aplicación	02
4. Base Legal	02
5. DISPOSICIONES GENERALES	03
5.1. Definiciones Operativas	
6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	04
6.1. Disposiciones para el Establecimiento de la Cita	
6.2. Disposiciones para la Sala de Espera	
6.3. Disposiciones para la Atención	05
6.3.1. Disposiciones para la Protección del Psicólogo y Usuario	
7. ANEXOS	06 al 07
7.1. Tamizaje para Determinar Sospecha de COVID 19	
7.2. Recomendaciones Vía Telefónica para la Atención Psicológica	
7.3. Cartilla Informativa	
7.4. Flujograma Atención en Consulta Externa del Dpto. de Psicología	08
7.5. Plano de Ubicación	09



## PROTOCOLO PARA EL MANEJO ANTE EL RETORNO GRADUAL DE LAS ATENCIONES EN CONSULTA EXTERNA DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA DEL HOSPITAL "SERGIO E. BERNALES" EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19

**1. FINALIDAD** Contribuir a la reducción del impacto del COVID-19 en la consulta externa en el Departamento de Psicología del Hospital "Sergio E. Bernales"

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1 Objetivo General

Disminuir el riesgo de infección durante la atención Psicológica en consulta externa a los pacientes que son derivados por el Poder Judicial en el Departamento de Psicología del Hospital "Sergio E. Bernales".

#### 2.2 Objetivos Específicos

a) Establecer las medidas de bioseguridad para disminuir el riesgo de infección por COVID-19 durante la atención psicológica a los pacientes derivados del Poder Judicial en consulta externa.

b) Establecer las actividades y procedimientos del profesional psicólogo que brinda atención psicológica a los pacientes derivados del Poder Judicial en consulta externa para disminuir el riesgo de infección por COVID-19

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo de atención Psicológica es de aplicación obligatoria en el Departamento de Psicología del Hospital "Sergio E. Bernales".

### 4. BASE LEGAL

- Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, y su modificatoria.
- Resolución Ministerial N° 773-2012/MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 048-MINSA/DGPS-V.OI, "Directiva Sanitaria para Promocionar el Lavado de Manos Social como Práctica Saludable en el Perú"
- Resolución Ministerial N° 255-2016/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Implementación del Proceso de Higiene de Manos en los Establecimientos de Salud".
- Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, que aprueba el documento "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".




- Resolución Ministerial N° 372-2011/MINSA, aprueba la Guía Técnica de Procedimientos de Limpieza y Desinfección de Ambientes en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

- Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA.


## 5. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1. Definiciones operativas




- **Aerosol:** Se define como aquellas partículas que tienen menos de 50um de diámetro. Estos son lo suficientemente pequeños como para permanecer en el aire antes de establecerse o ingresar al tracto respiratorio.

- **Bioseguridad:** La bioseguridad es el conjunto de medidas mínimas a ser adoptadas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente, que pueden ser producidos por agentes infecciosos, físicos, químicos y mecánicos.



- **Desinfección:** Conjunto de procedimientos destinados a eliminar los microorganismos patógenos de una superficie inanimada, con excepción de las esporas bacterianas alterando su estructura o metabolismo independientemente de su estado fisiológico. Se realiza por métodos químicos o físicos. Se clasifica en: Desinfección de Alto Nivel (DAN); Desinfección de Nivel intermedio (DNI) y Desinfección de Nivel Bajo (DNB)



- **Equipo de Protección Personal (EPP):** es aquel que está diseñado para proteger al personal de la salud de lesiones o enfermedades que puedan resultar del contacto o exposición a factores de riesgo biológico durante la atención directa al usuario, y al manipular material, insumos y otros potencialmente contaminados.

- **Factores de riesgo para COVID-19:** Los factores de riesgo individual asociados al desarrollo de complicaciones relacionadas a COVID-19 son:

- ♣ Edad mayor de 65 años.
- ♣ Presencia de comorbilidades: Hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad respiratoria crónica, insuficiencia renal crónica, enfermedad o tratamiento inmunosupresor.

- **Limpieza:** Procedimiento de remoción mecánica de la materia orgánica y residuos, en el ambiente, superficies y objetos, utilizando agua y detergentes, por el cual se reduce la cantidad de microorganismos presentes. La limpieza antecede a los procedimientos de desinfección y esterilización.

## DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- Durante el periodo de pandemia por COVID-19, la atención presencial en las consultas psicológicas solo se atenderá casos derivados del Poder Judicial para Terapia Psicológica, tanto a niños como adultos.
- Los niños asistirán acompañado por un familiar y cumplirán todas las medidas de bioseguridad mencionados líneas abajo.
- Al momento de la atención psicológica se deberá tomar una distancia mínima de dos metros, considerar que el ambiente debe contar con buena ventilación. Considerar rotular en el piso, el distanciamiento del paciente del paciente al personal de salud.
- Asegurar el distanciamiento social en las áreas de espera, considerar señalética en el suelo, silla y otros mobiliarios.
- Los usuarios que tengan cita psicológica deberán ingresar por la puerta de saneamiento ambiental y dirigirse hacia el Departamento para ello se deberá colocar señaléticas que les permita guiarse hacia su destino.

### 6.1. Disposiciones para el establecimiento de la cita

- Para la cita se debe realizar de manera virtual a través de llamada telefónica, en el horario de 8.00 a.m. a 12.30 horas. Al teléfono 5580186 Anexos: 294 y 342 (Psicología). Cuando es paciente continuador el Psicólogo tratante dará la cita de acuerdo a su disponibilidad horaria.
- Seguidamente se aplicará el cuestionario para triaje COVID-19, lo que permitirá conocer el estado de salud actual del usuario. (ver Anexo N°01 y 02)
- Toda cita debe ser programada con anticipación y en estricto cumplimiento del horario; programado y evitar generar congestión en la sala de espera. La duración de la consulta psicológica será de 45 minutos a 1 hora.
- Serán programados 3 pacientes por turno para cada Psicólogo que se encuentra programado en el día.

### 6.2. Disposiciones para la sala de espera

#### En sala de espera

- El cartel informativo deberá estar visible con recomendaciones para el paciente. (ver Anexo N° 3)
- El paciente citado debe portar una mascarilla quirúrgica simple descartable y su visor
- Al ingreso al establecimiento se debe medir la temperatura a todo paciente y acompañante (de ser el caso).
- Al ingreso del Departamento existe un lavadero de manos que es de uso obligatorio para todo paciente que acude a la cita.
- A fin de evitar la aglomeración el paciente debe acudir a la cita según la hora programada y deberá mantener una distancia de 2 metro a más con respecto a otras personas.
- La sala de espera se encuentra ubicado dentro del perímetro del Departamento de Psicología que permita el flujo de aire.



- Destinar un bolígrafo a cada trabajador, y uno de uso exclusivo para los pacientes, que se debe desinfectar después de cada uso.
- Colocar un cartel visible, con recomendaciones de cómo debe ser el lavado de las manos.
- Las áreas de atención al paciente será en ambientes libres dentro del perímetro del Departamento para evitar riesgos de contagio (Anexo 4).

### 6.3. Disposiciones para la atención



- El paciente deberá ser atendido a la hora de su cita programada
- El tiempo de espera del paciente no debe pasar de 5 minutos
- Las atenciones serán de manera escalonada, (entre un paciente a otro habrá 45 minutos para evitar la aglomeración), considerando que serán programados 3 pacientes por turno.

#### 6.3.1. Disposiciones para la protección del personal de consulta externa y paciente

##### USO ADECUADO DEL EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

##### Para el personal de consulta externa



- El EPP para uso del profesional psicólogo en la atención psicológica de consulta externa debe constar de Respirador N95 (de acuerdo a la Resolución Ministerial N°456-MINSA/2020) y protector facial.
- Todo paciente que va a ser atendido en psicología es obligatorio el uso de mascarilla quirúrgica y protector facial, y debe portarlos al momento de ingresar al Hospital.



## ANEXO 1

### TAMIZAJE PARA DETERMINAR SOSPECHA DE COVID 19

Para determinar sospecha de COVID 19, se debe realizar las siguientes preguntas al momento de la cita telefónica:

1. ¿Ha tenido contacto con algún caso sospechoso o confirmado?

SI

NO

2. ¿Ha presentado alguno de los siguientes síntomas?

Tos

Malestar General

Dolor de Garganta

Fiebre

Congestión nasal

Si en el momento de la encuesta el paciente presentara algunos de los síntomas antes señalados recomendarle que solicite atención médica para descartar COVID 19, y darle la cita para 10 días posteriores a alguna sintomatología que pudiera presentar.



## ANEXO 2

### RECOMENDACIONES VIA TELEFÓNICA PARA LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA

- Cumplir el horario establecido de la cita para evitar aglomeración, haciéndole hincapié que habrá una tolerancia de 10 minutos como máximo para la espera a la hora de la cita.
- Evitar acudir acompañado a la consulta, salvo que sea menor de edad, requiera la asistencia de una persona o el Psicólogo lo haya indicado que venga con un acompañante para ser atendido.
- Deberá asistir a la consulta con mascarilla quirúrgica simple (nueva) y protector fácil, estos dos son elementales, de no portarlos no se brindará la atención por un tema de bioseguridad.
- Antes de ingresar al Departamento de Psicología deberá lavarse las manos con agua y jabón por un espacio no menor de 20 segundos, en el lavadero que ha sido habilitado al ingreso del Departamento.
- Mantener 1 a 2 metros de distancia con toda persona que se encuentre desde el momento que ingresar al Hospital.



## ANEXO N°3

### CARTILLA INFORMATIVA

Se debe contar con carteles informativos para los pacientes en la sala de espera, los cuales deben contener la siguiente información:

Cumplir el horario estipulado de la cita con el fin de evitar la aglomeración de pacientes en el establecimiento de salud.

No acudir acompañado salvo que sea menor de edad, o requiera asistencia de una persona

Acudir al establecimiento de salud con mascarilla y protector facial.

Al llegar al Departamento de Psicología, lavarse las manos con agua y jabón por 20 segundos.

Mantener 1 a 2 metros de distancia con toda persona que se encuentre en la entrada o dentro del Hospital.

Solo serán atendidos casos que son derivados del Poder Judicial, Fiscalía, MIMDES, Policía Nacional, que tengan que ver con Violencia Intra Familiar.

Evitar tocarse los ojos, nariz y la boca

Al toser o estornudar cubrirse la boca o la nariz con el codo flexionado

Usar pañuelos desechables para eliminar secreciones respiratorias y botarlos después de su uso.



## ANEXO N° 04

### FLUJOGRAMA DE ATENCION EN CONSULTA EXTERNA DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

EL PACIENTE LLAMA POR TELEFONO AL  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

SE BRINDA LA CITA Y SE  
APLICA EL ANEXO N° 1 y 2

UN DIA ANTES SE DEJARÁ EL LISTADO DE LAS  
ATENCIÓNES EN CONSULTA EXTERNA PARA LAS  
HISTORIAS CLINICAS

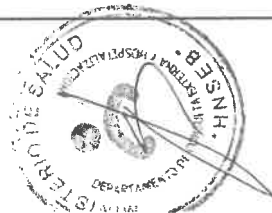
EL PACIENTE INGRESA POR  
LA PUERTA DE SAMA Y SE  
DIRIGE AL DEPARTAMENTO  
DE PSICOLOGÍA

EL PACIENTE DEBERÁ INGRESAR  
CON PROTECTOR FACIAL Y  
MASCARILLA QUIRÚGICA

CONCLUIDA LA ATENCION EL  
PACIENTE DEBERÁ VOLVER A  
LLAMAR POR TELEFONO PARA  
SU SIGUIENTE ATENCIÓN



# ANEXO N° 05 PLANO DE UBICACIÓN



PSICOLOGIA