



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 04 ENE 2019

VISTO:

El expediente N° 102-2019, que contiene el Informe N° 012- 2019- CALI/DIR/HH, del Hospital de Huaycán; y

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842- Ley General de Salud en su Artículo VI del Título Preliminar, establece que es responsabilidad del Estado, promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestación de salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad" que tiene como objetivo general: Brindar al personal de las organizaciones de salud un documento de consulta que provea la metodología para la elaboración de proyectos de mejora de la calidad, así como la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Queja de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadora de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas en su numeral 1.1 de su artículo 1° tiene por objeto establecer, que (...) el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción de respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS públicas, privadas o mixtas (...);

Que, del citado Decreto Supremo N° 030-2016-SA, este establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Públicas de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficacia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que brinda:

Que, el artículo 5° del mencionado Decreto Supremo N° 030 – 2016 – SA, entre otras características, establece que a través del Libro de Reclamaciones de los usuarios podrán formular reclamos; atendiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra necesaria a efectos de proporcionar la respectiva respuesta de acuerdo al formato aprobado por dicha norma;



Que, mediante Resolución Directora N° 051 – 2017- D-HH- MINSA de fecha 28 de marzo del 2017, se aprobó el Flujograma del Proceso de Registro y Atención de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones del Hospital de Huaycán;

Que, mediante el Informe N° 012 – 2019 – CALI/DIR/HH, emitido por la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad donde solicita la ratificación el flujograma del proceso de registro y atención de reclamaciones, mediante acto resolutivo;

Que, el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán aprobado por Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentran, la de expedir actos resolutiveos en asuntos que sean de su competencia;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad;

Contando el visto bueno de la Unidad de Administración, y la Oficina de Asesoría Legal;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Huaycán, Resolución Ministerial N° 1364-2018/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- RATIFICAR el Flujograma del Proceso de Registro y Atención de Reclamaciones del Hospital de Huaycán aprobado mediante Resolución Directoral N° 051-2017-D-HH-MINSA,

ARTICULO 2°.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones se encargue de publicar la presente resolución en la página web del Hospital.

ARTICULO 3°.- NOTIFICAR la presente resolución a las instancias administrativas para su seguimiento e interesados para su conocimiento y cumplimiento.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCAN

Dr. Juan Carlos Yafac Villanueva
C.M.P 024359
DIRECTOR(®)

JCYF/MAAC.-
DISTRIBUCION:
() Dirección.
() U. Administración.
() Asesoría Legal.
() C.A.G Calidad
() C.A. Comunicaciones.
() Interesados.
() Archivo.