



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán,

19 FEB 2019

VISTO:

El expediente N° 909-2019, que contiene el Informe N° 070- 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, la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 027- 2015 SA que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de la Personas Usuarias de los Servicios de Salud, dispuso que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD se aprobará el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de la personas usuarias de los servicios de salud;

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, el literal c) del artículo 7° y numeral 11.2 del artículo 11° del Reglamento para la Atención del Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, se ha dispuesto que son obligaciones entre otras, de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo



de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, el cual debe encontrarse alineado a las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal de su institución. Y que para su atención los reclamos deben ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud de cada Institución que se encuentra a disposición en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS o en otros canales de la respectiva IAFAS, IPRESS o UGIPRESS;

En cumplimiento de las antes mencionadas disposiciones legales el Área de Gestión de la Calidad, ha elaborado el proyecto de documento denominado "Manual de Procedimiento para la Atención de Consulta y Reclamos en el Hospital de Huaycán, el mismo que mediante el Informe N° 070 – 2019 – CALI/DIR/HH, ha sido elevado a la Dirección del Hospital para su aprobación 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°.- APROBAR el "Manual de Procedimiento para la Atención de Consulta y Reclamos en el Hospital de Huaycán", que forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 2°.- Encárguese al Área de Gestión de la Calidad, la supervisión del cumplimiento del Manual de Procedimiento para la Atención de Consulta y Reclamos en el Hospital de Huaycán" aprobado en la presente Resolución.

ARTICULO 3°.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones se encargue de publicar la presente resolución en la página web del Hospital.

ARTICULO 4°.- NOTIFICAR la presente resolución a las instancias administrativas para su conocimiento y cumplimiento.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

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

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCAN

Dr. Juan Carlos Yafac Villanueva
C.M.P. 024659
DIRECTOR(º)