



GOBIERNO REGIONAL ICA
Hospital Regional de Ica

N° 354-2022-HRI/DE.



Resolución Directoral

Ica, 22 de Marzo del 2022

VISTO:

El Expediente N° 22-03200-001, que contiene el Memorando N° 0212-2022-HRI/DE, de fecha 25 de Febrero del 2022, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional, donde se autoriza emitir acto resolutivo como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital Regional de Ica;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud N° 26842, establece que la salud es una condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público y por tanto responsabilidad del Estado regularla y 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, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que les brinda.

Que, el artículo 2° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, incorpora el artículo 3-A al artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, relacionado al Libro de Reclamaciones en Salud en Entidades Públicas, señalando que, en el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas recibidas de las Instituciones Administradoras 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; SUSALUD, establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisará su cumplimiento.

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud- IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud-IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas.

///...

Que, el artículo 7 ° del Reglamento precitado dispone que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tienen la obligación de cumplir, entre otros, con designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo.

Que, asimismo el artículo 9° del Reglamento en mención dispone que, para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la responsabilidad de cumplir, entre otros, con designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos

Que, mediante Oficio N° 0019-2022-GORE-ICA-HRI/OGC, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad propone a la servidora MARIA ROSA DE LA CRUZ SALCEDO como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital Regional de Ica.

Que, mediante documento de visto, el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, autoriza emitir el acto resolutivo de acuerdo a lo solicitado por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Regional de Ica.

De conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 26842- Ley General de Salud y sus modificatorias, y en uso de las facultades contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Regional de Ica, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 0001-2012-GORE-ICA, y la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General; y con la visación de la Dirección General del Hospital Regional de Ica, Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- ASIGNAR a la S.P. MARIA ROSA DE LA CRUZ SALCEDO como RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD Y DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS) 2022 del Hospital Regional de Ica.-----

ARTICULO SEGUNDO.- DEJAR sin efecto cualquier acto resolutivo que se oponga a la presente Resolución.-----

ARTICULO TERCERO.- Notificar la presente Resolución Directoral a la interesada y a las instancias correspondientes para su conocimiento y fines pertinentes y disponer que la Unidad competente de Estadística e Informática publique la presente Resolución en el portal web del Hospital Regional de Ica;-----

Regístrese y Comuníquese,



**GORE - ICA
HOSPITAL REGIONAL DE ICA**

**Dr. CARLOS E. NAVEA MENDEZ
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HRI**

CENM/D.E.HRI.
ELCF/D.E.ADM.
AACG/J.O.RRH.
