



**MINISTERIO DE SALUD**  
**GOBIERNO REGIONAL ICA**  
Hospital Regional de Ica

N° 198 2023-HRI/DG



## Resolución Directoral

Ica, 08 de Febrero del 2023

### VISTO:

El Expediente N° 23-002283-001 que contiene el MEMO N° 0138-2023-HRI/DE, de fecha 01 de febrero del presente año, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, el cual solicita la aprobación del "Plan Anual de Reclamos y Sugerencias 2023" del Hospital Regional de Ica.



### CONSIDERANDO:

Que, en el marco de la Ley General de Salud N° 26862, Título preliminar, acápite VI sobre la responsabilidad del Estado de garantizar la calidad de prestaciones de salud. Título I, Art.2 sobre el derecho de las personas a exigir que los bienes destinados a la atención de salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación.



Que, la Ley del Ministerio de Salud-Ley N°27657 Título I, Art4, inciso "a" sobre vigilancia de las funciones esenciales de la Salud Pública, siendo una de ellas el desarrollo de la ciudadanía y de la capacidad de participación social.

Que, por Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual establece como uno de sus componentes a la garantía y mejoramiento de la calidad, siendo uno de sus principales procesos ofrecer la seguridad del paciente con herramientas prácticas para hacer más seguros los procesos de atención, protegiendo al paciente de riesgos evitables.



Que, el inciso b) del artículo 37° de Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece que al Director Médico o al responsable de la atención de salud le corresponde asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización del procedimiento de la atención de salud.



Que, el "Plan Anual de Reclamos y Sugerencias 2023" del Hospital Regional de Ica. tiene como objetivo general, garantizar la calidad de atención de los usuarios a través del óptimo manejo del proceso de recepción, procesamiento de información, atención, absolución de las consultas, reclamos, peticiones de intervención y sugerencias solicitadas por los usuarios externos del Hospital Regional de Ica, normando así la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario en salud – PAUS y promover la participación ciudadana para lograr mejorar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

III....

Que, con documento de visto, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del "Plan Anual de Reclamos y Sugerencias 2023", del Hospital Regional de Ica, por lo que resulta pertinente la emisión del respectivo acto resolutivo;

De conformidad y en uso de sus facultades conferida en el Reglamento de Organización y funcionamiento del Hospital Regional de Ica; aprobada con Ordenanza Regional N°001-2012-GORE-ICA/PR, Ley N°26842 Ley General de Salud, Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, donde se establecen las normas de la calidad de atención en salud, a nivel nacional, y; con la Visación de la Oficina de Ejecutiva de Administración, Oficina de Recursos Humanos y la de la Oficina de Asesoría Jurídica.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Aprobar el "Plan Anual de Reclamos y Sugerencias 2023" del Hospital Regional de Ica; que conforman para la presente resolución. -----

**ARTICULO SEGUNDO:** Encargar al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, la ejecución y seguimiento del Plan Anual de Reclamos y Sugerencias 2023 del Hospital Regional de Ica, aprobado por el artículo 1° de la presente Resolución. -----

**ARTICULO TERCERO:** Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la Presente Resolución en el Portal web Institucional del Hospital Regional de Ica; -----

Regístrese y Comuníquese;



DE  
OEA  
OGC  
OAJ