



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

N° 364 2023-HRI/DG



## Resolución Directoral

Ica, 03 de Marzo del 2023

**VISTO:**

El Expediente N° 003759-001 que contiene el MEMO N° 215-2023-HRI/DE, de fecha 22 de febrero del presente año, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, el cual solicita la aprobación de la restructuración del "Comité Técnico de Reclamos y Sugerencia 2023" del Hospital Regional de Ica.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo VI del Título preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsable 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;

Que, el Reglamento de la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de salud. Título I Artículo 4° inciso a) sobre la promoción de la Salud y vigilancia de funciones esenciales de Salud Pública, siendo una de ellas el desarrollo de la ciudadanía en los servicios establecidos;

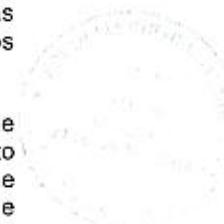
Que, por Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual establece el componente de información para la Calidad y busca implementar mecanismos de información al usuario sobre la calidad de los servicios establecidos;

Que, el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo en el Artículo 96° establecen que, a fin de garantizar la calidad y seguridad de la atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de atención de salud que se brinda;

Que, el Artículo 109° del precitado reglamento, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben contar con un mecanismo ininterrumpido de recepción de sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios y con mecanismos sistemáticos de pesquisa, indagación y solución de los mismos, como parte del proceso de mejora continua de la calidad de atención.

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 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 o mixtas, el cual tiene como objeto establecer el procedimiento para la gestión de los reclamos y denuncias por presunta vulneración de los derechos a la salud;

...///



W....

Que, mediante documento visto, la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la restructuración del "Comité Técnico de Reclamos y Sugerencias 2023", del Hospital Regional de Ica, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para la gestión de reclamos y sugerencias de los usuarios en la institución;

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, R.M. 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:** Dar por concluido a partir de la fecha la asignación de funciones de los miembros del "Comité Técnico de Reclamos y Sugerencia 2019 del Hospital Regional de Ica. -----

#### Comité Conformado Según Resolución Directoral N° 238-2019-HRI/DE

- S.P. Carlos Vladimir Pachas Peña.
- M.C. Calizaya Quispe Ana Luisa.
- C.D. Mendoza Martínez Mónica Araceli.
- M.C. García García Gloria Teresa.
- Lic. Enf. Cabrera Pimentel Helga Roxana.

En mérito al documento del visto, para lo cual deberá ceñirse al procedimiento regular para la entrega – recepción de cargo que corresponda a dicho Comité dándosele las gracias por los servicios prestados. -

**ARTICULO SEGUNDO:** Disponer la restructuración del "Comité Técnico de Reclamos y Sugerencia 2023" del Hospital Regional de Ica, la misma que quedara integrada de acuerdo al detalle. -

- |  |            |
|--|------------|
| • Abg. De La Cruz Salcedo Maria Rosa       | Presidenta |
| • S.P. Lovera Espinoza María del Carmen    | Secretaria |
| • S.P. Chacaliza de Morales Leída Clara    | Miembro    |
| • Asist Soc. Silva Mejía Karhol            | Miembro    |
| • M.C. Licia Rosa de Fátima Palomino Justo | Miembro    |

**ARTICULO TERCERO:** Notificar la presente Resolución e instancias competentes e interesados para su conocimiento y demás fines consiguientes y disponer que la Oficina 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. JULIO HECTOR TORRES CHANG  
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HRI  
C.M.P. N° 24761

DE  
OEA  
OGC