MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
DE HUANCAVELICA

REPÚBLICA DEL PERÚ

N° 252-2021-D-HD-HVCA/DG

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huancavelica, 24 de Febrero del 2021.

Que, mediante el 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 Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas; con el objetivo de establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud y establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el artículo 4° de la citada Ley, establece que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio;

Que mediante Informe N° 017-2021/MRH-OGC /HD-HVCA, de fecha 22 de febrero del 2021, la Lic. Malena Ramos Huayllani, responsable de plataforma de atención al Usuario, remite al jefe de la oficina de Gestión de la Calidad el informe sobre la conformación del Comité de Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica, según el Reglamento para la atención de Consultas y Reclamos aprobado con Resolución Directoral N° 358-2020-D-HD-HVCA/DG, NTS N° 021-MINSA/DG, asimismo, pone en conocimiento lo siguiente: Que el Comité de Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica debe estar conformado por un equipo multidisciplinario personal asistencial y administrativo, siendo su función evaluar los reclamos que por su complejidad requieren la evaluación de los integrantes del comité;

Que, mediante Informe N° 96-2021/GOB.REG.HVCA-DIRESA-HRZCV-HVCA-OGC/eemp, de fecha 23 de febrero del 2021, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita al Titular de la Entidad la Conformación del Comité de Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica; Por lo que, mediante Proveído N° 1486/GOB.REG.HVCA/GRDS-HR-ZCV-HVCA/DG, se autoriza la proyección de acto resolutivo a lo requerido por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, para tal efecto resulta pertinente emitir la resolución correspondiente;

Estando a lo informado, y;

Con visación de la Oficina de Gestión de la Calidad, Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Oficina de Asesoría Jurídica y Oficina de Administración del Hospital Departamental de Huancavelica.

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
DE HUANCAVELICA

REPÚBLICA DEL PERÚ

N° 252-2021-D-HD-HVCA/DG

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huancavelica, 24 de Febrero del 2021.

VISTO: Informe Nº 096-2021/GOB.REG-DIRESA-HVCA-HRZCV-HVCA-OGC/eemp, Proveído N° 1486/GOB.REG.HVCA/GRDS-HR-ZCV-HVCA/DG, Proveído Nº 2417-2021-HR-"ZCV"-HVCA/OA-UGRH, de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, **Sobre Conformación del Comité de Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica, y;**

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 1º y 9º de la Constitución Política del Perú establecen que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado; y que el Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud;

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de la Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, así como que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el numeral IV del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, establece que es una responsabilidad 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, la Ley Nº 29414, establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, señala que los establecimientos de salud deben aprobar normas y reglamentos de funcionamiento interno; asimismo, el ente rector establece los estándares de atención de la salud de las personas a través de protocolos. La autoridad de salud del ámbito nacional establece los criterios para la determinación de la capacidad de resolución de los establecimientos que no hayan alcanzado los estándares requeridos;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, en su artículo 3º señala que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
DE HUANCAVELICA

REPÚBLICA DEL PERÚ

N° 252-2021-D-HD-HVCA/DG

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huancavelica, 24 de Febrero del 2021.

De acuerdo a la Constitución Política del Perú; Texto único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS; Ley Nº 26842, Ley General de Salud; Ley Nº 29414, establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud; Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras; Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública; en uso de las atribuciones conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora N° 401- Hospital Departamental de Huancavelica y de conformidad a la **Resolución Gerencial General Regional N° 111-2021/GOB.REG.HVCA/GGR.**

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- CONFORMAR, el **"Comité de Reclamos" correspondiente al año 2021, del Hospital Departamental de Huancavelica,** por las consideraciones expuestas.--------

PRESIDENTE : Personal de la Oficina de Gestión de la Calidad.

SECRETARIA : Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario.

MIEMBROS DEL COMITÉ :Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica.

: Jefe de Gestión de Recursos Humanos.

: Médico Auditor de la Oficina de Gestión de la Calidad.

: Médico Representante del cuerpo Médico.

Artículo 2°.- ENCARGAR, a la responsable de la oficina de Gestión de la Calidad, el cumplimiento, aplicación y ejecución de la presente resolución. ----------

Artículo 3°.- NOTIFICAR, la presente Resolución Directoral a los Órganos competentes del Hospital Departamental de Huancavelica, para su conocimiento y demás fines pertinentes.----------

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DOAZ/AJDLC/Mtg.

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL HUANCAVELICA

M.C. DANIEL OMAR ARCE ZAPATA
DIRECTOR (e)
Hospital Departamental de Huancavelica