



E.S.II-1 HOSPITAL CHULUCANAS

Resolución Directoral

Chulucanas, 19 de Noviembre del 2021

VISTO: El Memorando N° 489-2021-GRP-430020-13201, de fecha 12 de Noviembre del 2021, emitido por la Dirección del E.S.II-1 Hospital Chulucanas; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que, es 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, mediante Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los servicios de salud, que modifica diversos artículos de la Ley N° 26842, Ley General de la Salud, entre ellos el artículo 15°, referido a los Derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso de la información adecuada y oportuna en calidad de pacientes, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la constitución política del Estado garantiza;

Que, el artículo 9° del Reglamento de Establecimientos de Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece la obligación de los Establecimientos de Salud a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, protegerlos íntegramente contra riesgos innecesarios, satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, el literal 8.1 y 8.2 del artículo 8° del 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 - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas; aprobado mediante Decreto Supremo N° 02-2019-SA, establece la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consulta y reclamos presentados por los usuarios antes 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 - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud y para dicho fin se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud;

Que, en atención a lo solicitado con el documento del visto y a fin de seguir cumpliendo con las actividades programadas en el E.S.II-1 Hospital Chulucanas, en virtud a las normas vigentes respectivas, se procede a proyectar la presente Resolución Directoral en la cual dispone Aprobar el FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN; para coadyuvar a la Dirección General en el logro de la visión, misión y objetivos institucionales;



G. CEREZO A



PAUS



E.S.II-1 HOSPITAL CHULUCANAS

Resolución Directoral

Chulucanas, 19 de Noviembre del 2021



G. CEREZO A

Que, de conformidad con la Ley N°26842 Ley General de Salud, Ley N°29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, Decreto Supremo N°013-2006-SA que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo", Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", Decreto Supremo N° 02-2019-SA, Ley N° 31084 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021;



Estando a lo solicitado por la Dirección, con la visación de la Plataforma de Atención al Usuario, Equipo de Personal, Asesoría Legal, la Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento Estratégico, la visación y aprobación del despacho de Dirección del E.S.II-1 Hospital Chulucanas, y

En uso de las atribuciones conferidas mediante el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Chulucanas, aprobado con Ordenanza Regional N° 330-2015/ GRP.CR, y la Resolución Ejecutiva Regional N° 036-2021/GOBIERNO REGIONAL PIURA-GP de fecha 15 de Enero del 2021, en la cual se Encarga el Puesto de DIRECTOR del Establecimiento de Salud II-1 Hospital Chulucanas; en el cargo estructural de Director de Hospital I, de Conformidad con la Ordenanza Regional 429-2018/GRP-CR, Publicada en el Diario Oficial "El Peruano", con fecha 02 de noviembre del 2018, Cargo Considerado de Confianza en el Gobierno Regional Piura,

SE RESUELVE:



ARTÍCULO 1º. APROBAR, el FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS del E.S. II-1 HOSPITAL CHULUCANAS, por los Fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º.- Hágase de conocimiento al Gobierno Regional Piura y Dirección Regional de Salud Piura, Organos y Unidades Orgánicas del E.S.II-1 Hospital Chulucanas, archivo de Dirección del E.S.II-1 Hospital Chulucanas, Estadística e Informática para la publicación en el portal del E.S.II-1 Hospital Chulucanas y legajo personal.

Regístrese, Comuníquese y Ejecútese,



E.S. II-1 HOSPITAL CHULUCANAS
Dra. GLORIA M. CEREZO ALAPA
CMP. 044157
DIRECTOR



PAUS



PERU

Ministerio de Salud

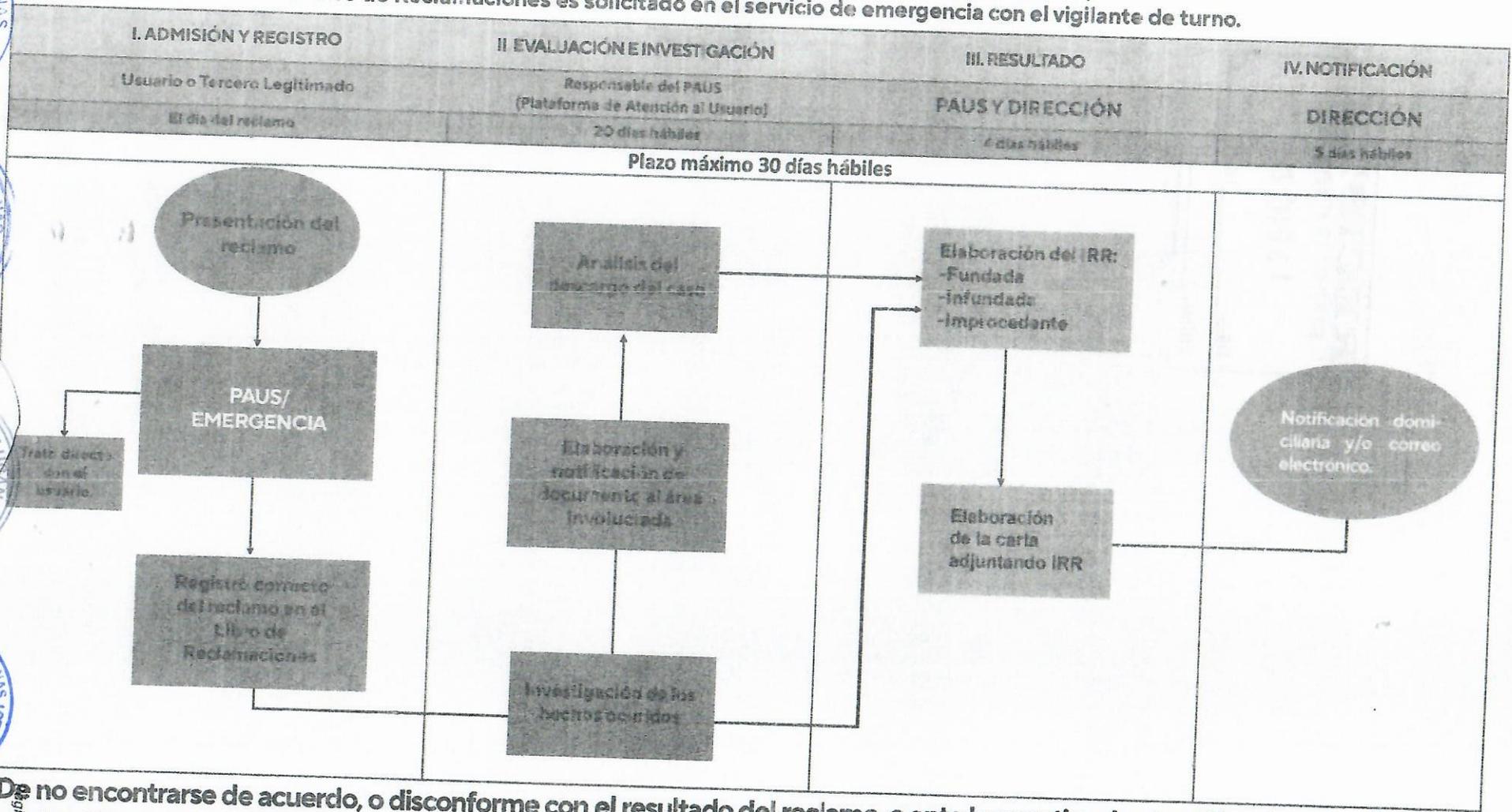
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL E.S. II - I HOSPITAL CHULUCANAS



Horarios: De Lunes a Viernes de 8:00 AM a 4:00 PM (Plataforma de Atención al Usuario en Salud)
4:00 PM a 8:00 AM (Emergencia)

Sábados, Domingos y Feriados las 24 horas del día (Emergencia)

El libro de Reclamaciones es solicitado en el servicio de emergencia con el vigilante de turno.



"De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECONAR de SUSALUD".

Estos procedimientos son rápidos, gratuitos y de cumplimiento obligatorio.
Si el usuario presenta discapacidad, responsable del PAUS, brindará toda las facilidades de atención.

PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud
IRR: Informe de Resultado de Reclamos

[Handwritten signature]
PAUS