



Resolución Directoral

N° 248 -2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 26 de Agosto del 2021

VISTO:

Carta N° 025-2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/UCAL, sobre designación del responsable del Libro de Reclamaciones en Salud Del Hospital General de Jaén, y;



CONSIDERANDO:

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 N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es 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, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;



Que mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo 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 y Mixtas;



Que, el artículo 7° del acotado Decreto Supremo define al Libro de Reclamaciones en Salud, que es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS Públicas Privadas o Mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud; guardando concordancia con la Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD/S que aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS. IPRESS o UGIPRESS" a través del aplicativo informático SETI-RECLAMOS, para su monitoreo correspondiente;



Que, el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, establece que los órganos que integran el Ministerio de Salud y que se encuentran ubicados fuera de la sede central deberán contar con un Libro de Reclamaciones en Salud, el cual formará parte del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud, debiendo designar al responsable de dicho libro, el mismo que deberá informar al Director General de la Defensoría de la Salud, en su calidad de responsable del Ministerio de Salud;





Resolución Directoral

N° 248 -2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 26 de Agosto del 2021

Además, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, señala que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad; por su parte el artículo 7° literal a) del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, señala que es obligación para las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS; Designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud;

Que, mediante Resolución Directoral N° 017-2020-GR-CAJ-HGJ/UP, de fecha 17 de febrero de 2020, se designó a la Tec. Enf. Marleni Vilma Zurita Herrera, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital General de Jaén; que a la fecha ha sido asignada a otra área de la entidad;

Que, mediante documento del visto la jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital General de Jaén, solicita se autorice la designación a doña Shirley Pamela Buenaño Purisaca como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital General de Jaén, quien deberá velar por su correcto uso a fin de que las quejas, reclamo y sugerencias presentadas por los familiares y/o pacientes que acuden al hospital sean atendidos conforme a la Ley; por lo que resulta necesario expedir el respectivo acto resolutivo

Por las consideraciones expuestas, contando con vistos correspondientes y la aprobación de la Dirección del Hospital General de Jaén; facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° D000057-2019-GRC-GR;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - ASIGNAR, como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud a la Lic. Adm. **Shirley Pamela Buenaño Purisaca**; recomendándole se desempeñe con dedicación, responsabilidad y probidad en el desarrollo de sus actividades.

ARTICULO SEGUNDO. – DISPONER al área que corresponda, notifique la presente al servidor oficinas correspondientes de esta institución para su conocimiento y demás fines.

ARTICULO TERCERO. – Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 017-2020- GR-CAJ-HGJ/UP, de fecha 17 de febrero del 2020.

ARTICULO TERCERO. - ENCARGAR al responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, www.hospitaljaen.gob.pe.