



Resolución Directoral N° 350 -2023

GRA/DIRESA/HR"AMALL"A-DE

Ayacucho, 04 OCT. 2023

VISTO: El Informe N° 136-2023-EGCC-PAUS-UGC-HR"AMALL" de la Responsable de Plataforma de Atención al Usuario en Salud, sobre Aprobación de Formatos de Libro de Ocurrencias y Felicitación, e Informe N° 244-2023-DIRESA.HR"AMALL"A.UGC.J de la Unidad de Gestión de la Calidad;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842 – Ley General de la 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 de las personas usuarias en los servicios de salud, estableciendo los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, 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 los Establecimientos de Salud Pública y Privados, y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por 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, proporcionarle los mayores beneficios posibles en su salud, protegerlos íntegramente contra riesgos innecesarios, satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud; es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la institución orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud;

Que, mediante Informe N° 136-2023-EGCC-PAUS-UGC-HR"AMALL" la Responsable del Servicio de Plataforma de Atención al Usuario en Salud, hace de conocimiento: "La PAUS cuenta con un cuaderno de ocurrencia, donde se registran ocurrencias o quejas que no llegan al Libro de Reclamaciones ya sea porque el usuario no desea utilizarlo o porque se evidencia





Resolución Directoral N° 350 -2023

GRA/DIRESA/HR" MAMLL" A-DE

04 OCT 2023

Ayacucho,.....

que no hay vulneración de los derechos en salud, pero que es necesario su registro para la mejora continua del Hospital Regional de Ayacucho. Se evidencia la necesidad de contar con un libro de felicitaciones, pues el usuario también reconoce la labor del personal que brinda las diferentes atenciones. Es necesario reconocer el esfuerzo del trabajador, el libro de felicitaciones ayudará a identificar dicha área y personal que brinda la atención con calidad y calidez”.

En ese contexto, solicita se implemente un Libro de Ocurrencias y Felicitación empastado para hacer un adecuado seguimiento, pues la PAUS cuenta con un cuaderno A4 para dicho registro, lo cual genera desconfianza al usuario en el momento del registro;

Estando a los considerandos precedentes, Aprobación por la Unidad de Gestión de la Calidad, visación del Equipo de Gestión, y en uso de las facultades conferidas al Director Ejecutivo mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 250-2023-GRA/GR;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- FORMALIZAR, la Aprobación de los **FORMATOS DEL LIBRO DE OCURRENCIAS Y FELICITACIÓN** del Hospital Regional “MAMLL” de Ayacucho, cuyo documento en anexo forman parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la PAUS el empastado y el adecuado seguimiento de los formatos materia de la presente aprobación.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR, la presente resolución a la Unidad de Gestión de la Calidad, PAUS, y Unidades pertinentes para su conocimiento y fines.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER, a la Unidad de Estadística e Informática, publique la presente resolución en el portal Institucional del Hospital Regional de Ayacucho.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Gobierno Regional Ayacucho DIRECCIÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
M.C. JIMMY HOMERO ANGO BEDRIVANA
DIRECTOR EJECUTIVO

JHAB/DE-HRA.
LAHM/DIR-OPP.
LAPP/DIR.ADM.
ECN/AL.
EGH/J-UP.
Rm/Selección.

