



Resolución Directoral N° 390 -2023

GRA/DIRESA/HR“MAMLL”A-DE

08 NOV 2023

Ayacucho,.....



específicos se señala que: "Brinda a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas; así como, estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes en el ciclo de producción normativa; asimismo, establecer la aplicación de procesos transparentes y explícitos para la emisión de los documentos normativos";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 007-2019/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 258/MINSA/2018-OGD-SG "Directiva Administrativa para la Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por Defecto de Tramitación y Sugerencias presentadas ante el Ministerio de Salud, con el objetivo de establecer los procedimientos para la admisión, derivación, seguimiento, atención y supervisión de los reclamos que presentan los usuarios del Ministerio de Salud, y de las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación; a través del libro de reclamaciones físico y/o virtual; en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establecer los procedimientos para la admisión, derivación y atención de las quejas por defecto de tramitación que interpongan ante la entidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, se aprobó el documento denominado "Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud", con el objetivo de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras, con la finalidad de fortalecer el rol de Rectoría Sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud (ANS) a través de sus Direcciones u Oficinas Generales, Órganos desconcentrados y Organismos Públicos Adscritos;

Que, mediante Informe N° 269-2023-DIRESA-HR“MAMLL” A-UGC/J, de fecha 23 de octubre del 2023, la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita aprobación mediante acto resolutorio del Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho;

Que, el objetivo del precitado Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios, es instaurar y ordenar los instrumentos para la atención de consultas y reclamos de los usuarios, con la finalidad de establecer los procedimientos que permitan la protección del derecho a la salud de los usuarios a través de la atención de los reclamos y consultas interpuestos por usuarios o tercero legitimado, que deseen expresar



Resolución Directoral N° 390 -2023

GRA/DIRESA/HR“MAMLL”A-DE

Ayacucho, 08 NOV 2023

sus necesidades de atención y su insatisfacción por los servicios, prestaciones o coberturas brindadas por el Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho;

Que, la Dirección Ejecutiva es la unidad orgánica que constituye el Órgano de Dirección del Hospital Regional de Ayacucho “Miguel Ángel Mariscal Llerena”; está a cargo de un Director Ejecutivo, quien representa legalmente a la institución, conduce, dirige la gestión y hace cumplir las políticas, normas y objetivos en salud, de conformidad con lo previsto en el numeral 1.2 del ítem I del Manual de Organización y Funciones; y de acuerdo a lo previsto en el numeral 72.2 del artículo 72° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que, *“toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentran comprendidas dentro de su competencia”*;

Que, teniendo en cuenta lo antes señalado; y en ejercicio de las facultades de las que se encuentra inculcada para realizar diversas acciones de administración interna, necesaria para el eficiente cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la institución; por lo que, se debe aprobar mediante acto resolutivo el documento técnico denominado “Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena”;

Estando a las consideraciones precedentes, con el visto bueno del Equipo de Gestión, y en uso de las facultades conferidas por Resolución Ejecutiva Regional N° 250-2023- GRA/GR.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el Documento Técnico denominado: **Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios** del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Unidad de Gestión de la Calidad, realizar las acciones correspondientes para la difusión, implementación, aplicación y ejecución del Manual aprobado, en cumplimiento de sus funciones de su competencia





Resolución Directoral N° 390 -2023

GRA/DIRESA/HR"AMALL"A-DE

Ayacucho, 08 NOV 2023

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR, la presente resolución a la Unidad de Gestión de la Calidad, y Unidades Orgánicas correspondientes 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, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO

M.C. JIMMY HOMER ANGO BEDRINANA
DIRECTOR EJECUTIVO

JHAB/DE-HRA.
LAPP/DIR-ADM.
LHM/DIR-OPP.
ECN/AJ.
EGH/J-UP.
RFVG/Selección