



Resolución Directoral

Puente Piedra, 16 de Junio de 2022

VISTO:

El Expediente N° 0002743 que contiene la Nota Informativa N° 225-04-2022-UGC-HCLLH/MINSA, el Informe N° 049-04/2022-EP-OPE-HCLLH y la Nota Informativa N° 127-2022-AL-HCLLH, y;

CONSIDERANDO:

Que, los capítulos I y II 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. La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 29414 - Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA, ha dispuesto que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud se aprobará el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuarias de los servicios de salud;

Que, en ese sentido, mediante Decreto Supremo N° 002-2019/SA – se aprobó 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, cuya finalidad es establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, asimismo, el artículo 8° del Precitado Reglamento, establece que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), es un conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, presentados o coberturas relacionadas con su entorno en salud, (...);

Que, en ese sentido, mediante Nota Informativa N° 225-04/2022-UGC-HCLLH/MINSA, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad presenta a la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2022, para su revisión y aprobación correspondiente;



Que, en mérito a ello, con Informe N° 49-04/2022-EP-OPE-HCLLH/MINSA, la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico sostiene que el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2022, está enmarcado en la Directiva Técnica para la Elaboración de Planes de Trabajo y Planes de Acción del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado con Resolución Directoral N° 219-12/2020-HCLLH/SA y su aprobación permitirá contribuir a la gestión del buen trato humanizado con equidad, servicio digno y amable durante las relaciones con el usuario externo a través de la promoción y difusión de los derechos y deberes del usuario en salud y la atención directa a las consultas médicas, reclamos, sugerencias y de felicitaciones en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud;

Que, con el propósito de proseguir con las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos y contando con la opinión favorable de las unidades orgánicas involucradas, resulta pertinente aprobar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2022;

Que, el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentra la de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Con la visación de la Unidad de Gestión de la Calidad, la Oficina de Planeamiento Estratégico y de Asesoría Legal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 26842, Reglamento de la Ley N° 29414, el Decreto Supremo N° 002-2019/SA y el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA, y demás normas pertinentes.

SE RESUELVE:

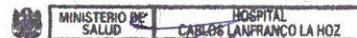
ARTÍCULO 1°.- APROBAR el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz – 2022, por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, cuyo documento adjunto, forma parte integrante del presente acto resolutivo.

ARTÍCULO 2°.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad, la ejecución de las acciones correspondientes para la difusión, implementación, aplicación y supervisión del mencionado Plan.

ARTÍCULO 3°.- Los gastos que ocasione el presente plan, se ejecutan de acuerdo al crédito presupuestal de la institución.

ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR al Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación de la presente resolución en la página institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



Mc. Freddy Hernán Paredes Alpaca
CMP 40127
DIRECTOR EJECUTIVO

- Distribución:
- () Dirección
 - () Unidad de Gestión de la Calidad
 - () Oficina de Planeamiento Estratégico
 - () Asesoría Legal
 - () Interesados.
 - () Archivo.