



Resolución Directoral

Puente Piedra, 22 de Mayo del 2020.

VISTOS:



El registro N° 02283, que contiene la Nota Informativa N° 090-02/2020-JUGC-HCCLH del 28 de febrero del 2020, mediante la cual la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita la modificación de la Resolución Directoral N° 071-03/2018-HCCLH/SA del 16 de marzo del 2018; y el Informe Legal N° 118 - 2020-AL-HCCLH/MINSA del 10 de mayo del 2020, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;



Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, establece que el Sistema de Modernización de la Gestión Pública se diferencia de los demás sistemas administrativos por que no regula un proceso específico de soporte de la gestión. Se trata de un sistema que impulsa reformas en todos los ámbitos de la gestión pública, aplicables a todas las entidades y niveles de gobierno;



Que, mediante Decreto Legislativo N° 1446, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se incorpora el artículo 5-A a la citada Ley, que establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados. Además, establece que la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública;



III...

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público; por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, señala que el Sector Salud, está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en la referida Ley, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las Entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar del TUO de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, el contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana y salvaguarda de los derechos de los usuarios.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, se dispone que los Órganos Desconcentrados que integren el Ministerio de Salud, deberán contar con un Libro de Reclamaciones y designar al responsable del mismo, e informar periódicamente al MINSA.

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, publicado en el Diario Oficial el Peruano el 30 de enero del 2019, se aprueba 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, la Única Disposición Complementaria Final del precitado reglamento, establece que, la vigencia 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 - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas entra en vigencia a los sesenta días hábiles, contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano";

Que, del mismo modo la Única Disposición Complementaria Derogatoria del acotado reglamento señala la derogación del artículo 1° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, a partir de la vigencia 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 - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, que se aprueba mediante el presente Decreto Supremo;

Que, mediante Resolución Directoral N° 071-03/2016-HCLLH/SA del 16 de marzo del 2018, se resuelve disponer que el Libro de Reclamaciones que se encuentra ubicado en el Departamento de Emergencia esté bajo la custodia del Servicio de Admisión en el horario de 19:00 pm. a las 07:00 am (horario que no labora personal de Plataforma de Atención al Usuario);

Que, estando a lo establecido por la Única Disposición Complementaria del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, y considerando que el mismo entró en vigencia a partir

...III





Resolución Directoral

///...

del 26 de abril del 2019, por consiguiente resulta pertinente atender a lo solicitado por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad de Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, y emitir el acto resolutorio que modifique la Resolución Directoral N° 071-03/2018-HC/LLH/SA del 16 de marzo del 2018, que resuelve disponer que el Libro de Reclamaciones que se encuentra ubicado en el Departamento de Emergencia esté bajo la custodia del Servicio de Admisión en el horario de 19:00 pm. a las 07:00 am (horario que no labora personal de Plataforma de Atención al Usuario), con eficacia anticipada al 26 de abril del 2019;

Que, el numeral 17.1 del artículo 17° del TUO de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Administración, de la Jefa Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Legal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 8, literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Modificar la Resolución Directoral N° 071-03/2018-HC/LLH/SA del 16 de marzo del 2018, que resuelve disponer que el Libro de Reclamaciones que se encuentra ubicado en el Departamento de Emergencia esté bajo la custodia del Servicio de Admisión en el horario de 19:00 horas a las 07:00 horas (horario que no labora personal de Plataforma de Atención al Usuario), con eficacia y vigencia anticipada al 26 de abril del 2019, de conformidad a los fundamentos de la parte considerativa de la presente resolución.

...///



///...

Artículo 2°.- Disponer que se ponga a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento de la IPRESS Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, para el caso del Libro de Reclamaciones en Salud virtual, su disponibilidad y accesibilidad es las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana, debiéndose adoptar las medidas para garantizar el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual a las personas con discapacidad u otras limitaciones físicas y adoptar medidas para garantizar el respeto al enfoque de interculturalidad para el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual, así como para aquellas personas iletradas y Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el aviso del Libro de Reclamaciones en Salud físico, conforme el Anexo N° 2 del reglamento.

Artículo 3°.- Disponer que el Libro de Reclamaciones se encontrará siempre con el personal responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en el horario de 7:00 horas a 19:00 horas y de 19:00 horas hasta las 07:00 horas del siguiente día, bajo la custodia del Servicio de Admisión de Emergencia.

Artículo 4°.- Déjese subsistente las demás disposiciones que contiene la Resolución Directoral N° 071-03/2018-HCLLH/SA del 16 de marzo del 2018

Artículo 5°.- Encargar al responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar efectuar la publicación de la presente resolución en la Página Web de Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.



REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.



MINISTERIO DE SALUD Hospital Carlos Lanfranco La Hoz
Jorge Fernando Ruiz Torres
MC. Jorge Fernando Ruiz Torres
CMP. 34237 - RNE. 27894
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH



JFR/JMC/EER/EPM.

Cc.

- () Oficina de Administración.
- () Unidad de Gestión de la Calidad
- () Asesoría Legal.
- () Archivo.