

Nº 145-09/2020-HCLLH/SA



Resolución Directoral

Puente Piedra, 15 de Set. de 2020

VISTO:



El Expediente N° 0003337, que contiene la Nota Informativa N° 186-08-2020-JUGC-HCLLH, de fecha 14 de agosto de 2020, emitido por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), mediante el cual solicita actualización y ratificar al Responsable de la "Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz"; y el Informe Legal N° 175-2020-AL-HCLLH/MINSA; y

CONSIDERANDO

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud, señala 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 lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, en su artículo 28° dispone que: "Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRES, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiere corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias, así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja";

Mediante el Decreto Supremo 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, y derogación del artículo 1° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que se aprueba mediante el presente Decreto Supremo, que tiene por finalidad establecer los mecanismos que permiten 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;

El literal a) del artículo 7° del Reglamento citado en el párrafo precedente establece como una de las obligaciones para la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS, tiene la obligación de cumplir con lo siguiente:

...//

//...

Designar a un responsable del libro de reclamaciones, quien tiene cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo; asimismo, el artículo 8° del citado reglamento establece 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 IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

En ese sentido, bajo dicho contexto legal, mediante la Resolución Directoral N° 211-06/2019-HCLLH/SA, de fecha 05 de junio de 2019, se resolvió asignar con eficacia anticipada al 01 de enero de 2019, las funciones como responsable de la "Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones" del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, a la señora Elisa Virginia Velásquez Jordán, con el cargo de asistente administrativo II y Nivel Remunerativo (STD);

Por otro lado, el inciso 17.1 del artículo 17° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 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 las visaciones del Jefe de la Oficina de Administración, Jefe de la Unidad de Personal, Jefe de la 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°.- RATIFICAR, la asignación de la señora Elisa Virginia Velásquez Jordán, asistente administrativo II y Nivel Remunerativo (STD), como responsable de la "Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz", con eficacia y vigencia anticipada al 02 de enero de 2020.

ARTÍCULO 2°.- DEJAR, sin efecto todo acto administrativo que se oponga a la presente resolución.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR al Responsable de la Administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar efectuar la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz".

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JFRT/JMLC/A/EER/EPM

Cc.

- Oficina de Administración
- Unidad de Personal
- Unidad de Gestión a la Calidad
- Asesoría Legal
- Asist. Adm. Elisa Virginia Velásquez Jordán

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