



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL ICA
 Hospital Regional de Ica

N° 090 2024-HRI/DE



Resolución Directoral

Ica, 07 de Febrero del 2024

VISTO:

El Expediente N° 24-002307-001 que contiene el MEMO N° 00124-2024-HRI/DE, de fecha 31 de enero del presente año, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ica, el cual solicita la aprobación de la conformación del **"Comité de Reclamos y Sugerencia 2024"** del Hospital Regional de Ica.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo VI del Título preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsable 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, el Reglamento de la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de salud. Título I Artículo 4° inciso a) sobre la promoción de la Salud y vigilancia de funciones esenciales de Salud Pública, siendo una de ellas el desarrollo de la ciudadanía en los servicios establecidos;

Que, por Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual establece el componente de información para la Calidad y busca implementar mecanismos de información al usuario sobre la calidad de los servicios establecidos;

Que, el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo en el Artículo 96° establecen que, a fin de garantizar la calidad y seguridad de la atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de atención de salud que se brinda;

Que, el Artículo 109° del precitado reglamento, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben contar con un mecanismo ininterrumpido de recepción de sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios y con mecanismos sistemáticos de pesquisa, indagación y solución de los mismos, como parte del proceso de mejora continua de la calidad de atención.

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el "Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos 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, el cual tiene como objeto establecer el procedimiento para la gestión de los reclamos y denuncias por presunta vulneración de los derechos a la salud;

...///



III....

Que, mediante documento visto, la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación de la conformación del "Comité de Reclamos y Sugerencia 2024" del Hospital Regional de Ica, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para la gestión de reclamos y sugerencias de los usuarios en la institución;

De conformidad y en uso de sus facultades conferida en el Reglamento de Organización y funcionamiento del Hospital Regional de Ica; aprobada con Ordenanza Regional N°001-2012-GORE-ICA/PR, Ley N°26842 Ley General de Salud, R.M. N° 519-2006/MINSA, donde se establecen las normas de la calidad de atención en salud, a nivel nacional, y;

Con la Visación de la Oficina de Ejecutiva de Administración, Oficina de Recursos Humanos y la de la Oficina de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Conformar el "Comité de Reclamos y Sugerencia 2024" del Hospital Regional de Ica, la misma que quedara integrada de acuerdo al detalle. -

- | | |
|---|------------|
| • Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad | Presidenta |
| • Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS | Secretario |
| • Jefe del Servicio de Asistencia Social | Miembro |
| • Jefe de la Oficina de Estadística e Informática | Miembro |
| • Jefe de la Oficina de Seguros Referencia y Contrareferencia | Miembro |
| • Responsable de Referencias | Miembro |
| • Responsable del Seguro Integral de Salud – SIS | Miembro |

ARTICULO SEGUNDO: Notificar a los integrantes del "Comité de Reclamos y Sugerencia 2024" del Hospital Regional de Ica, designados en el artículo 1° de la presente Resolución.

ARTICULO TERCERO: Disponer a la Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática de la institución la publicación de la presente Resolución en el portal web. del Hospital Regional de Ica;

Regístrese y Comuníquese;

HOSPITAL REGIONAL DE ICA
GORE-ICA
HOSPITAL REGIONAL DE ICA
DRA. OFELIA MIRRE ROMERO
ESP. ADMINISTRACIÓN EN SALUD
DIRECTORA EJECUTIVA DEL HRI

DE
OEA
OGC
OAJ