Resolución Directoral N° 201 -2024

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho, 03 JUL 2024

VISTO: El Informe N° 284-2024-DIRESA-HR"MAMLL"A.UGC-J de la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, sobre Reconocimiento bajo acto resolutivo a responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de la Salud, establece que: "La protección de la salud es de interés público, y, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. Asimismo, el articulo VI del Título Preliminar señala, en su primer párrafo, que: "Es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad 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, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, el Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en adelante el Decreto Supremo, cuyo artículo 4 dispone, entre otros aspectos, que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio;

Que, de acuerdo al numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Supremo la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, conforme a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene entre otros la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Resolución Directoral N° 201 -2024

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho,...03 JUL 2024.....

Que, en tal sentido, se tiene que, siendo política de esta gestión, el de cautelar y velar por el buen funcionamiento de los Departamentos, Unidades y Servicios que componen el Hospital Regional de Ayacucho, resulta necesario formalizar la designación de la responsable del libro de reclamaciones del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho, propuesto por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad;

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:

ARTICULO PRIMERO.- **FORMALIZAR, LA DESIGNACION** para el periodo 2024, a la **Obst. QUISPE MONTERO, INDIRA JANETH**, Responsable del LIBRO DE RECLAMACIONES del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho.

ARTICULO SEGUNDO.- ESTABLECER que la servidora designada en el artículo precedente, cumpla sus funciones dispuestas en el Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR, la presente resolución a la Unidad de Gestión de la Calidad, Órgano de Control Institucional –OCI, y Unidades Orgánicas correspondientes para su conocimiento y fines.

ARTICULO CUARTO.- DISPONER, a la Unidad de Estadística e Informática, publique la presente resolución en el portal Institucional del Hospital Regional de Ayacucho.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÙMPLASE.

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
M.C. JIMMY HOMERO ANGO BEDRIÑANA
DIRECTOR EJECUTIVO

JHAB/DE-HRA.
JCHG/DIR-ADM.
ABOV/DIR-OPP.
ECN/A.J
HAVC/J-UP.
Rm/Selección.