



Resolución Directoral

Callao, 30 de Julio de 2015



E. DEL AGUILA O.



S. GARCIA G.

VISTOS:

El Memorando N° 343-2015-HNDAC-C-DG, emitido por la Dirección General, y el Informe N° 273-2015-HNDAC/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y modificatorias, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en los términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, de ello, se tiene que constituye función de este Hospital, el brindar servicios de calidad a los usuarios de este nosocomio, satisfaciendo así sus necesidades de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 118-MINSA/DST-V.02 "Directiva Administrativa que regula el Procedimiento para la Atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud", la misma que resulta de aplicación a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud, y sus órganos desconcertados, así como también para sus organismos públicos descentralizados, y a su vez constituye marco referencial para las Defensoría de la Salud y Transparencia que se vayan creando dentro del proceso de descentralización de las funciones del Sector Salud;

Que, bajo ese contexto, mediante Resolución Directoral N° 434-2011-DG-HN-DAC-C, se aprobó la Directiva de Funcionamiento del Sistema de Atención de Quejas, Interposición de Buenos Oficios, Sugerencias y Defensa del Paciente en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, teniendo como objetivo, garantizar que este Hospital, disponga de un sistema de Atención de Quejas, sugerencias y defensa del paciente, permitiéndose la participación ciudadana en la atención de gestión en salud;

Que, posterior a ello, con Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD, de fecha 20 de diciembre de 2011, se aprueba el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS, siendo el mismo de aplicación para este Hospital, debido a que constituye Institución Prestadora de Servicios de Salud;

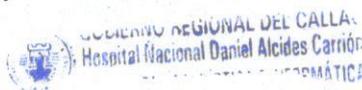
Que, en tal sentido, el referido Reglamento, aprobado por la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA), hoy en día denominada Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), constituye marco general respecto a la atención de los reclamos o quejas que



S. VERANO Z.



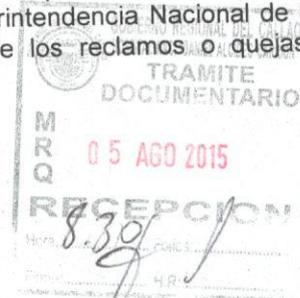
J. RUIZ R.



05 AGO 2015

RECEPCION

HORA: 8:32 FOLIO: 01



TRAMITE DOCUMENTARIO

05 AGO 2015

RECEPCION

Hora: 8:30

Folio: 48

interpongan los usuarios de servicios de salud, de las IPRESS, siendo el mismo de cumplimiento obligatorio por este Hospital;

Que, de otra parte, mediante Resolución Jefatural N°039-2014/SIS, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos de los Usuarios del Seguro Integral de Salud, con la finalidad que se cuente con un marco normativo que permita estandarizar el procedimiento de atención de reclamos del Seguro Integral de Salud (SIS);



E. DEL AGUILA Q

Que, es de precisar que el referido Reglamento es de aplicación obligatoria, en todas las unidades orgánicas y unidades desconcertadas, regionales a nivel nacional, canales de atención competentes para recibir reclamos, usuarios IPRESS a nivel nacional, y las IAFAS que se relacionan con el SIS en el marco de un convenio y/o contrato de cobertura de seguros de salud;



S. GARCIA G.

Que, en ese sentido, con el fin de adecuar los procedimientos internos a la luz de los nuevos dispositivos normativos, aplicables a esta Institución, se considera pertinente dejar sin efecto la "Directiva de Funcionamiento del Sistema de Atención de Quejas, Interposición de Buenos Oficios, Sugerencias y Defensa del Paciente en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Con las visaciones de la Dirección Adjunta de Gestión en la Producción de Servicios de Salud, Dirección Adjunta de Gestión Clínica, la Oficina de Planeamiento Estratégico, la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;



S. VERANO Z.

En uso de las facultades y atribuciones conferidas a la Directora General en el literal j) del Artículo 8° del "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

De conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y modificatorias, Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD, que aprueba el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS, Resolución Jefatural N°039-2014/SIS, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos de los Usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS), y la Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;



J. RUIZ R.

SE RESUELVE:

Artículo 1.-DEJAR SIN EFECTO, la Resolución Directoral N° 434-2011-DG-HN-DAC-C, de fecha 09 de noviembre de 2011, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.-DISPONER que en tanto se apruebe el dispositivo de gestión interna, se cumpla con lo establecido en el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD, y otras normas conexas.

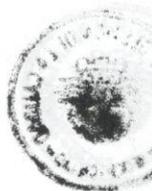
Artículo 3°.-PUBLICAR la presente Resolución en el Portal Institucional, en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

Dr. Elber Del Aguila Quispe
C.M.P. 13510 R.N.E. 6517
DIRECTOR GENERAL (e)



[Handwritten signature]

