



Resolución Directoral

Miraflores, 25 de Mayo de 2018

VISTO:

El Expediente N° 18-006700-001, que contiene el Informe N°054-2018-OGC-HEJCU, emitido por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N° 017-2018-EOM-OEPP-HEJCU, emitido por el Coordinador del Equipo de Organización y Modernización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 062-2018-OEPP-HEJCU, emitido por Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud N° 26842, en su Inciso f) de su Artículo 14° establece que (...) *Toda persona, usuaria de los servicios de salud, tiene derecho a que se le brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones del servicio (...)*;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, se aprobó el Plan Nacional de Salud 207 - 2020, el cual establece, que el derecho a la salud se basa en el respeto a la dignidad de toda persona, que implica la obligación estatal inmediata de brindar garantías para la igualdad en el trato y la no discriminación en la atención de la salud, lo cual es fundamental para garantizar el acceso de la población excluida y más vulnerable a servicios de salud oportunos y de calidad;

Que, el Artículo 107° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, referido a la Solicitud en interés particular del administrado, establece que (...) *Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición (...)*;



Que, conforme al Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras 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 en su numeral 1.1 de su Artículo 1°, tiene por objeto establecer, que (...) *el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas (...)* ;

Que, en dispositivo antes mencionado su Artículo 2° tiene por finalidad, establecer que (...) *los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas (...)* ;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, de fecha 28 de octubre del 2016, se aprobó la Norma para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo establecer disposiciones relacionadas con los procesos de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos Normativos, así como estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes, del mismo modo, establecer la aplicación de procesos transparentes y explícitos para la emisión de los documentos normativos, también para brindar a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de las funciones normativas;

Que, en ese contexto, a fin de garantizar un adecuado Procedimiento de Gestión de Reclamos, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad de este nosocomio a través del Informe N° 054-2018-OGC-HEJCU, de fecha 07 de mayo del 2018, sugiere realizar las acciones pertinentes, por lo que elabora y propone la aprobación del Procedimiento de Gestión de Reclamos del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

Que, mediante Informe N° 017-2018-EOM-OEPP-HEJCU, de fecha 18 de mayo del 2018, expedido el Coordinador del Equipo de Organización y Modernización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, dirigido al Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, quien manifiesta que el referido plan se ha estructurado teniendo en cuenta las normas vigentes respecto a la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud y que por lo tanto no presenta inconsistencias que impidan continuar con el trámite de su aprobación correspondiente, emitiendo su opinión favorable;

Que, mediante Informe N° 062-2017-OEPP-HEJCU, de fecha 23 de mayo del 2018, expedido por el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, dirigido a la Oficina de Asesoría Jurídica, invocando el documento de gestión; en ese sentido, resulta necesario contar con el Procedimiento de Gestión de Reclamos del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", expidiéndose el acto resolutorio correspondiente;



Contando con la visación de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" aprobado por Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA y la Resolución Ministerial N°083-2018/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR, el Procedimiento de Gestión de Reclamos del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", cuyo anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO 2°.- ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad, la ejecución, supervisión y cumplimiento de las actividades de la mencionada norma.

ARTICULO 3°.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la Publicación de la presente Resolución en el portal web, y redes sociales.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase

MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
.....
Dr ENRIQUE GUTIERREZ YOZA
Director General
CMP 32577 RNE 17560



EEGY/ SEEV/JCCF/LCD/rgl

Distribución

- Dirección General.
- Of. de Gestión de la Calidad.
- Of. Ejec. de Planeamiento y Presupuesto.
- Of. de Asesoría Jurídica.
- Of. de Comunicaciones.
- Archivo.