



Resolución Directoral

Iquitos, 23 de abril del 2024

Visto, el Memorando N° 471- 2024-GRL-GRS-HICGG/30.17.01.

CONSIDERANDO:

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

Que, el Artículo 28 del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, señala que toda persona que se encuentra disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFA o IPRESS, 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 exigir 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;

Que el literal c) del Artículo 7 del Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento Universal en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, Publicas, Privadas y Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, establecía que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deben “Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, el cual debe encontrarse alineado a las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal de su institución “.

Que, posteriormente, con fecha 31 de enero de 2019, se promulgo en el Diario Oficial el peruano, el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba 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-UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas



Resolución Directoral

Iquitos, 23 de abril del 2024

Que, la única Disposición Complementaria Final del precitado dispositivo normativo, refiere que "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 entra en vigencia a los sesenta días hábiles, contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Que, es pertinente indicar que el literal c) del 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, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA. Señala que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la obligación de contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, así como la gratuidad de la tramitación de consultas, información, orientación y reclamos, el cual se encuentra alineado a las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. En el caso de las IPRESS del primer nivel de atención que dependan de una UGIPRESS, la elaboración y aprobación del procedimiento se encuentra a cargo de esta última.

Con la visación de la Dirección Adjunta, la Dirección Administrativa, Oficina de Gestión de la Calidad, la Oficina de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, la Oficina de Planeamiento Estratégico y Unidad de Asesoría Legal.

De acuerdo a las atribuciones y competencias conferidas al director del Hospital Iquitos Cesar Garayar García mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 066-2024-GRL-GR del 08 de enero del 2024.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR el PLAN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS Y GESTION DE RECLAMOS EN SALUD-AÑO 2024 del "Hospital Iquitos Cesar Garayar García", la misma que se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.



Resolución Directoral

Iquitos, 23 de abril del 2024

ARTICULO 2º. - ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad del "Hospital Iquitos Cesar Garayar García, adopte las acciones administrativas para el cumplimiento del Plan en mención.

ARTICULO 3º.- Disponer que la Unidad de Estadística e Informática publique la presente Resolución en el Portal web de la institución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"
M.C. CARLOS ALBERTO CORAL GONZALES
Director Ejecutivo (e)
C.M.F. N° 030486