



Resolución Directoral

Huancayo, 21 de Enero del 2022



VISTOS:

El Expediente N°3673115, que contiene el Reporte N°042-2021-GRJ-DRSJ-RSVM-URRHH/ABP-PAUS, de fecha 28 de diciembre del 2021, el Responsable del PAUS y Libro de Reclamaciones remite el Manual que Establece los Procedimientos de Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios Externos de la Red de Salud Valle del Mantaro, para su aprobación mediante acto resolutivo y el Memorandum N° 009-2022-GRJ-DRWSJ-RSVM-OA, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú que el Estado defiende el intereses de los consumidores y usuarios.

Que, el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento.



Que, mediante el Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, La protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. Asimismo, la información en salud es de interés público. Toda persona está obligada a proporcionar a la Autoridad de Salud la información que le sea exigible de acuerdo a ley. La que el Estado tiene en su poder es de dominio público, con las excepciones que establece la ley;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, en su artículo 28° dispone que: "Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRESS, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiera corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exhibir 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 la instancia de queja.



Que, el Decreto Supremo N°002-2019-SA, aprueba el Reglamento 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, teniendo como finalidad establecer 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;



Resolución Directoral

Huancayo, 21 de Enero del 2022



Que, el artículo 2° de la acotada norma en el párrafo precedente, señala la incorporación del artículo 3-A al artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, el cual quedará redactado en los términos siguientes: 3-A.- Libro de Reclamaciones en Salud en entidades públicas señala que en el caso de los 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; SUSALUD establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisará su cumplimiento. Sin perjuicio de lo señalado, SUSALUD remitirá en los meses de julio y diciembre a la Contraloría General de la República copia de los reportes de las reclamaciones que realicen los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas;



Que, mediante la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinales Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud, estableciendo el punto 5.4 que los documentos que se emitan tendrán la siguiente denominación según el caso: Normativa Técnica de Salud, Directiva, Guías Técnicas o Manuales y Documentos Técnicos; por lo que, en el numeral 6.1.2, señala que debe entenderse la Directiva como el Documento Normativo con el que se establece aspectos técnicos y operativos en materias específicas y cuya emisión puede obedecer a lo dispuesto en una norma legal de carácter general o de una NTS. Las Directivas pueden ser de aplicación en todo el sector salud, si por la naturaleza de su contenido así se requiere, debiendo ser expresamente señalado en el Ámbito de Aplicación de las mismas. Por la naturaleza de su contenido, las Directivas se denominan: 1) Directivas Administrativas, cuando están dirigidas a temas del ámbito administrativo. 2) Directivas Sanitarias, cuando están dirigidas a temas del ámbito sanitario;

Que, mediante Reporte N°457-2021-GRJ-DRSJ-RSVM/URRHH, de fecha 29 de diciembre del 2021, el mismo que contiene el Reporte N°042-2021-GRJ-DRSJ-RSVM-URRHH/ABP-PAUS, de fecha 28 de diciembre del 2021, con el cual el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos juntamente con el Responsable del PAUS y Libro de Reclamaciones remiten el MANUAL QUE ESTABLECE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS EXTERNOS DE LA RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO, por lo cual solicitan a la oficina de Administración la emisión de acto resolutorio de aprobación, con el objetivo de salvaguardar los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud en sus establecimientos; cuidando el adecuado acceso e información a los servicios de salud; brindar una buena atención y recuperación por medio de consentimiento informando protegiendo los derechos de los usuarios en los servicios de salud.



Que, atendiendo a los considerandos antes expuestos, resulta necesario aprobar el MANUAL QUE ESTABLECE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS



Resolución Directoral

Huancayo, 21 de Enero del 2022



EXTERNOS DE LA RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO, por lo que el Director de Administración mediante Memorándum N° 009-2022-GRJ-DRSJ-RSVM-OA, de fecha 07 de enero del 2022, autoriza la emisión de acto resolutivo correspondiente.

Con el visado del Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, el Director de la Oficina de Administración y el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Red de Salud Valle del Mantaro.



De conformidad con lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 y las facultades previstas en el Manual de Organización y Funciones de la Dirección de la Red Salud Valle del Mantaro, aprobado por Resolución Ejecutiva Regional N°036-2013-GR-JUNIN/PR, y las atribuciones conferidas en la Resolución Ejecutiva Regional N° 0128-2020-GR-JUNIN/GR;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR, el MANUAL QUE ESTABLECE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS EXTERNOS DE LA RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO, el mismo que consta de Diecisiete (17) folios, que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- ENCARGAR, a la Unidad de Recursos Humanos, adopte las acciones administrativas para el cumplimiento del presente manual, así mismo monitoree el cumplimiento de las actividades programadas, evaluar el cumplimiento de los objetivos, e informar semestralmente a la Dirección Ejecutiva los avances ejecutados



Artículo Tercero.- NOTIFICAR, la presente resolución a todas las instancias administrativas competentes, para su conocimiento y fines.

Comuníquese, Regístrese y Publíquese.

GOBIERNO REGIONAL - JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO



Econ. Enrique Porras Orellana
C.I. N° 2000
DIRECTOR EJECUTIVO

