

N° 016 /2018/INSN-SB

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE
SALUD DEL NIÑO – SAN BORJA

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”



RESOLUCION DIRECTORAL

Lima,

05 FEB. 2018

VISTO:

El Expediente N° 17-029202-001/INSN-SB, sobre la Designación del Responsable de Plataforma de Atención al Usuario; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios;

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que 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, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444 de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficacia del Estado y salvaguarda los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinde; la misma que podrá ser de forma física o virtual, ubicada en lugar visible y de fácil acceso dentro de la Institución;

Que, el literal g) del artículo 14° del 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 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 y mixtas, establece que para la puesta en marcha e implementación de la PAUS las IPRESS deben cumplir con "Designar mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de la institución al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en su institución";

Que, el artículo 96° del Decreto Supremo 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que a fin de garantizar la calidad y seguridad de atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brindan;

Que, el inciso e) del artículo 99° de la precitada norma, establece que las actividades o procesos se encuentran en el marco de la garantía de calidad en salud e incluyen: el establecimiento y evaluación de mecanismos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que permita conocer sus preferencias, necesidades, actitudes y expectativas;

Que, asimismo el artículo 109° de la citada norma, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben contar con un mecanismo ininterrumpido de recepción de sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios y con mecanismos sistemáticos de pesquisa, indagación y solución de los mismos, como parte del proceso de mejora continua de la calidad de atención;

Que, mediante la Nota Informativa N° 00603-2017-UGC-INSN-SB, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección General, la aprobación a la propuesta de designación del Dr. Fredy Rojo Cruzado como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja;

Con el visto bueno del Director Adjunto, de la Jefa de Oficina de la Unidad de Gestión de Calidad; y, del Jefe de Oficina de la Unidad de Asesoría Jurídica;

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo previsto en la Constitución Política del Perú, en la Ley N° 26842 Ley General de Salud, en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, en el Decreto Supremo 013-2006-SA, en el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, en la Resolución Ministerial N° 090-2013/MINSA, en la Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA; y, en la Resolución Jefatural N° 340-2015/IGSS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Designar al Dr. Freddy Rojo Cruzado, Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja.

ARTÍCULO 2°.- El Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud designado en la presente Resolución, deberá de ceñir su actuar a lo establecido en el Decreto Supremo N°030-2016-SA.

ARTÍCULO 3°.- DISPONER que la Unidad de Administración a través del Equipo de Recursos Humanos notifique la presente resolución al servidor antes señalado, con copia a su legajo personal.

ARTÍCULO 4°.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en la página Web de la Institución, conforme las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

insn Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja

Dra. Zulema Tomás Gonzáles
DIRECTORA GENERAL

EZTG/EDVH/kfbs

Distribución

- () Titular
- () Dirección Adjunta
- () Unidad de Tecnologías de la Información
- () Unidad de Asesoría Jurídica
- () Unidad de Administración
- () Unidad de Gestión de la Calidad
- () Archivo

