

Gobierno Regional del Callao
Dirección Regional de Salud del Callao
Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"

R.D. N° 349-2015-06
H.N.D.A.C.



Resolución Directoral

Callao, 23 de Noviembre de 2015

VISTOS:

La Nota Informativa N° 08-2015-HN-DAC/DAGPSS, emitida por la Dirección Adjunta de Gestión en la Producción de Servicios de Salud, el Memorandum N° 146-2015-HNDAC/OGC emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, y el Informe N° 470-2015-OAJ-HNDAC, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 6° del 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, refiere que una de las obligaciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), es contar con una Plataforma de Atención al Usuario para la tramitación de reclamos y consultas, propiciando la prevención de conflictos, para cuyo efecto las IAFAS o IPRESS, deben designar el personal o servidor que asumiría dichas funciones sin que ello irrogue necesariamente gastos administrativos;

Que, la implementación de la Plataforma de Atención al Usuario, requiere la adecuación de una infraestructura física, la organización de un equipo multidisciplinario, la identificación de indicadores, el diseño de flujos de atención, la elaboración de material de información al usuario, así como la formulación del reglamento de atención de reclamos, constituyéndose como un mecanismo de gestión en el manejo de las manifestaciones de disconformidad de los usuarios, en aras de lograr una mejor protección de sus derechos en los servicios de salud que se brindan;

Que, además, ha de considerarse que la referida Plataforma, implica también la atención de los reclamos y quejas, el registro en el Libro de Reclamaciones, así como aquellas consultas y quejas que se deriven de las atenciones brindadas por el Seguro Integral de Salud (SIS);

Que, bajo dicho contexto, mediante Nota Informativa N° 008-2015-HNDAC/DAGPSS, la Dirección Adjunta de Gestión en la Producción de Servicios de Salud, propone que la Plataforma de Atención al Usuario de los Servicios de Salud, sea integrada por un representante de la Dirección General, un representante de la Oficina de Imagen Institucional, dos representantes de las Oficina de Seguros, un representante de la Oficina de Asesoría Jurídica y una secretaria.

Que, por consiguiente, siendo obligación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), contar con una Plataforma de Atención al Usuario, resulta viable su implementación, debiendo ser supervisada por la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Imagen Institucional, respectivamente;



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 la Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias, Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, la Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD y su modificatoria, y la Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

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



SE RESUELVE:

Artículo 1°.-IMPLEMENTAR la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, la cual estará integrada conforme se detalla a continuación:

| |
|---|
| 02 Representantes de la Dirección General. |
| 01 Representante de la Oficina de Imagen Institucional. |
| 02 Representantes de la Oficina de Seguros. |
| 01 Representante de la Oficina de Asesoría Jurídica. |
| 01 Secretaria. |

Artículo 2°.-DISPONER que la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional, supervisen de manera periódica la Plataforma de Atención al Usuario, referida precedentemente, debiendo elevar un Informe mensual a la Dirección General.



Artículo 3°.-NOTIFICAR la presente resolución a las instancias administrativas correspondientes.

Artículo 4°.-PUBLICAR la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (www.hndac.gob.pe), en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y modificatorias.



Regístrese, publíquese y archívese.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
Dña. María Elena Aguilar Del Aguila
CMP 621512 RNE 011809
DIRECTORA GENERAL