



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN

Resolución Directoral

Chorrillos, 29 de OCTUBRE del 2015

Visto, los expedientes N°15-INR-009640, N° 15-INR -- 010513 y 15-INR-010682-001, que contiene documentación correspondiente al caso de la Sra. Gladys Isabel Zegarra.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N° 0329-OGC-INR -2015 el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERU – JAPON" refiere que con fecha 18 de agosto de 2014, la Sra. Gladys Isabel Zegarra Chávez, madre del paciente de iniciales FMRZ con Historia Clínica N° 394846, formulo en el Libro de Reclamaciones el primer reclamo sobre la atención prestada a su menor hijo en el Departamento de Investigación, Docencia y Rehabilitación Integral en las Deficiencias Intelectuales y Adaptación Social, elevando en reiteradas oportunidades su inconformidad de la atención recibida en la entidad, a la Defensoría de la Salud y Transparencia del MINSA, y a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD;

Que, mediante el Informe N° 308-2015-OC/INR, de fecha 20 de julio del 2015, el Jefe (e) de la Oficina de Comunicaciones, emite un informe detallado de los antecedentes sobre el caso de reclamo de la Sra. Gladys Zegarra Chávez, madre del paciente de iniciales FMRZ, con Historia Clínica N° 394846.

Que, mediante Informe N° 110-205 –OAJ-INR, la Oficina de Asesoría Jurídica concluyo que se debe respetar los protocolos de los programas de terapia en general en el cual el paciente debe ordenarse y adecuarse a la programación establecida;

Que, mediante oficio N° 02341-2015-SUSALUD/IPROT, el Intendente de la Intendencia de Protección de Derechos en Salud informa sobre la queja presentada por la señora Gladys Isabel Zegarra Chávez, por tomar represalias ante los reclamos y denuncias realizadas por una presunta inadecuada atención y las amenazas para no continuar con las terapias de rehabilitación de su menor hijo;

Que, mediante Oficio N° 1384-2015-DG-INR de fecha 19 de octubre de 2015 esta entidad informa al Intendente de la Intendencia de Protección de Derechos en Salud, que se procedió a citar en dos oportunidades a la Sra. Gladys Zegarra Chávez a fin que indique la inconformidad con las atenciones recibidas en la entidad, ante las reiteradas quejas y solicitudes de información de los diferentes despachos. Citaciones que se negó recepcionar;

Que, mediante Oficio N° 1448-DG-INR-2015 de fecha 27 de octubre de 2015, la entidad remite a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud el Acta de Visita, señalando que el 20 de octubre de 2015 se realizo la reunión con la participación de la Sra. Gladys Zegarra Chávez y los funcionarios de SUSALUD, estableciendo un nuevo cronograma de atenciones para el paciente;

Que, al respecto, debemos señalar que todo ciudadano tiene derecho de obtener de la administración pública, un servicio eficiente, así como ser tratado con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados, ello conforme lo establece el numeral 2) del artículo 55° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General; Indicando que ante la disconformidad que puedan expresar los ciudadanos respecto a los servicios prestados, o al trato y atención recibidos, existen mecanismos que la norma les faculta como el "Reclamo", través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados;



Que, cabe señalar que la entidad procedió a dar respuesta en su oportunidad a toda documentación recibida en referencia a los reiterados reclamos y/o quejas presentadas por la Sra. Gladys Zegarra Chávez, así como remitir información documentada a la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud y a la Intendencia de Protección de Derechos en Salud – Superintendencia Nacional de Salud;

Que, sin perjuicio de ello y a fin de ejecutar acciones oportunas en resguardo, se hace necesario conformar un Comité que se encargue de la evaluación de los reclamos presentados por la Sra. Isabel Zegarra Chávez;

Con la visación del Director Adjunto de la Dirección General, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y en uso de las atribuciones conferidas mediante la Resolución Ministerial N° 715-2006/MINSA que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú –Japón;

SE RESUELVE:



Artículo 1°.- Conformar el Comité Ad hoc. que se encargará de evaluar los reclamos presentados por la Sra. Isabel Zegarra Chávez, por la atenciones recibidas por parte de los servidores del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú –Japón, respecto a su menor hijo de iniciales F.M.R.Z.; el cual estará integrado por los siguientes profesionales de la salud:

MC Luis Miguel Farro Uceda
MC Henry Alex Lobato Delgado
MC Jose Luis Tejada Carrillo

Presidente
Miembro
Miembro

Artículo 2°.- Disponer que el referido comité conformado, deberá remitir a la Dirección General un informe detallado con las recomendaciones pertinentes en el plazo de 15 días hábiles, para su aprobación, implementación y envío a las instancias correspondientes.



Artículo 3°.- Notificar la presente Resolución Directoral a las instancias administrativas pertinentes, a los interesados y efectuar su publicación en la página web institucional.

Regístrese y Comuníquese,



MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN

MR. JULIA HONORATA MENDOZA CAMPOS
Directora General(e)
CMP 15706 / RNE 7393

JHMC/WPCS
C.c.: Dirección Adjunta
OAJ.
Interesados