



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 12 de Setiembre del 2016.

Visto; el expediente 16-INR-007688-001, que contiene el Informe Nº 420-OGC-INR-2016, de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ - JAPON;

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo VI del 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 siendo esta responsabilidad del estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud en la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, con la promulgación de la Ley Nº 29414, Ley de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, se consagro que toda persona tiene derecho al acceso a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado para su atención; en el Artículo 3º de la norma acotada, relativo al Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud, se indica que los establecimientos de salud y los Órganos de Gobierno Nacional, Regional y Local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garantice la equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, los cuales deben articularse al Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 031-2014-SA; se aprobó el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, con el objetivo de organizar y articular la atención de consultas, reclamos y sugerencias de los usuarios de los servicios de salud, a fin de lograr su satisfacción, se estableció normas procedimentales específicas, la tipología de infracciones y los criterios para la determinación de las sanciones aplicable en caso de incumplimiento señalando en el Anexo III Infracciones Aplicables a las IPRESS, Infracciones Leves, numeral 13º "No contar con una Plataforma de Atención al Usuario para la atención de Reclamos, Consultas y/o Sugerencias, de acuerdo a la normatividad vigente;

Que, mediante Resolución de Secretaria General Nº 016-2016-SG/IGSS del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, aprobó la Directiva Administrativa Nº 006-SG-IGSS/V.01 Plataforma de Atención al Usuario, el cual tiene como objetivo organizar y articular la atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias a través de una Plataforma de Atención en el Usuario de Salud-IPRESS y las Unidades Gestoras de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS del Instituto de Gestión de Servicios de Salud- IGSS, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios;

Que, los puntos 4.2.2 y 4.2.6 de la Directiva Administrativa Nº 006-SG-IGSS/V.01 Plataforma de Atención al Usuario en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, establecen que los titulares de las IPRESS y UGIPRESS del IGSS, son responsables de la aplicación de lo



dispuesto en la Directiva Administrativa; siendo los responsables de las Oficinas de Gestión de la Calidad o quien haga sus veces en coordinación con el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario quienes deben dirigir y orientar su enfoque;

Que, mediante Oficio Circular N° 134-2016-J/IGSS el Jefe Institucional del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, solicita a los Órganos desconcentrados la asignación del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario para la implementación de la Directiva Administrativa antes señalada, en ese sentido mediante Informe N° 0420-OGC-INR-2016 la Oficina de Gestión de la Calidad del INR solicita la designación de un responsable de la Plataforma de Atención al Usuario; Resolución de Secretaria General N° 016-2016-SG/IGSS del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, que aprobó la Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS/V.01 Plataforma de Atención al Usuario;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 26842- Ley General de Salud, Ley N° 29414, Ley de los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, Decreto Supremo N° 031-2014-SA; que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, Resolución de Secretaria General N° 016-2016-SG/IGSS del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, aprobó la Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS/V.01 Plataforma de Atención al Usuario, en uso de las facultades conferidas mediante Resolución Ministerial 715-2006/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación; y,

Con la visación del Jefe de la Oficina de la Gestión de la Calidad, de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- DESIGNAR** a partir de la fecha de la presente resolución a la **MC. Claudia Milagros Silva Tresierra**, como responsable de la PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO, a cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN.

**Artículo 2°.- NOTIFICAR** la presente resolución a la interesada e instancias administrativas para los fines correspondientes.

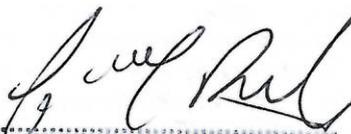
**Artículo 3°.- ENCARGAR** a la Oficina de Estadística e Informática del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERU – JAPON, la publicación de la presente resolución en el portal web institucional.

Regístrese y Comuníquese,

MCRREJLV/yrsd

Distribución

- ( ) Unidades Orgánicas
- ( ) Responsable Página Web INR

  
MC María del Carmen Rodríguez Benítez  
Directora General  
CMIPI N° 25784 RNE N° 17245  
Ministerio de Salud  
Instituto de Gestión de Servicios de Salud  
Instituto Nacional de Rehabilitación  
"Dra. Adriana Rebaza Flores"  
Amistad Perú - Japón

