



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 03 de DICIEMBRE del 2020

Visto, el Expediente N°20-INR-011547-001, que contiene la Nota Informativa N° 041-2020-PAU-OGC/INR del Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y Nota Informativa N° 0264-2020-OGC/INR de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ- JAPÓN.

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I, II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, además la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el inciso a) del artículo 7°, del Decreto Supremo N° 002-2019-SA que aprueba el Reglamento para la Gestión 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, Pública, Privada o Mixta señala que, las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS señala que, deben cumplir con designar, mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de IPRESS a un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quién tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

Que, el literal 15.1 del artículo 15° del acotado Decreto Supremo establece poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento de la respectiva IAFAS, IPRESS o UGIPRESS y, para el caso del Libro de Reclamaciones virtual, su disponibilidad y accesibilidad son las veinticuatro horas de los siete días de la semana;

Que, mediante Resolución Directoral N° 131-2020-SA-DG-INR de fecha 13 de setiembre del 2020, asignan al Lic. en Psicología Nelson Ovidio Céliz Ygnacio como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ- JAPÓN;

Que, mediante documento del visto, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita a la Dirección General evaluar el encargo de la gestión del Libro de Reclamaciones en Salud al Médico de Guardia, en adición a sus funciones, en las horas y días fuera del horario normal de atención como una buena práctica de gestión y se delegue formalmente mediante acto resolutivo correspondiente;

Que, el literal c) del artículo 37° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo aprobado por Decreto Supremo N° 013-2006-SA, dispone al Director médico o al



responsable de la atención de salud, asegurar la implementación de mecanismos que permitan recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios, así como verificar la permanente evaluación y solución de los mismos y, en ese sentido, en su artículo 56° señala que, en ausencia del Director médico, el médico jefe del equipo de guardia asumirá las responsabilidades que recaen en dicho director;

Que, con el propósito de continuar con el desarrollo de las actividades a fin de alcanzar los objetivos y metas de la Institución, garantizando en la atención de los reclamos presentados por los usuarios ante la entidad, fuera del horario de atención al público, resulta pertinente expedir el acto resolutorio que aprueba el encargo de la gestión del Libro de Reclamaciones al Médico de Guardia del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ- JAPÓN;

De conformidad con lo previsto en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo aprobado por Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Decreto Supremo N° 002-2019-SA que aprobó el Reglamento para la Gestión 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, Pública, Privada o Mixta; Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 " Ley del Procedimiento Administrativo General"; y la Resolución Ministerial N° 715-2016/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación;

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad 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°.- ENCARGAR al Médico de Guardia, en adición a sus funciones, la gestión de Libro de Reclamaciones, en las horas y días fuera del horario de atención al público del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ- JAPÓN, con el propósito de asegurar la implementación de mecanismos que permitan la atención de reclamos de los usuarios de la Entidad.

Artículo 2°.- NOTIFICAR la presente Resolución al Servicio de Hospitalización y a la Unidad Funcional de Urgencias de la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Rehabilitación Integral en Funciones Motoras.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional.

Regístrese y Comuníquese,

MC. LILY PINOZ VERCARA
(e) Directora General
CMP N° 23770 RNE N° 12918
MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
DRA. ADRIANA REBAZA FLORES AMISTAD PERÚ- JAPÓN

LPV/EJLV/sms

Distribución:

- () Direcciones Ejecutivas
- () Departamentos Asistenciales
- () OCI
- () OAJ

