



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

### N° 1067 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Moyobamba, 11 de mayo de 2022.

**VISTO:** El Memorando N° 1825-2022-DIRESA-OGESS-AM/D, de fecha 18 de abril de 2022; Oficio N° 812-2022-J-UNGETS-R de fecha 18 de abril de 2022; Oficio N° 561-2022-D/H.II-1-R, de fecha 09 de abril de 2022, Informe N° 019-2022-Z.M.F.G-/U.G.C/HOSPITAL II-1 RIOJA de fecha 06 de abril de 2022 conteniendo el documento técnico denominado **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL HOSPITAL II-1 RIOJA**, y;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, conforme a la Ordenanza Regional N° 021 – 2017 – GRSM/CR, de fecha 13 de octubre del 2017 que aprueba el nuevo Reglamento de Organizaciones y Funciones del Gobierno Regional de San Martín modificado mediante Ordenanza Regional N° 023-2018-GRSM/CR, de fecha 10 de setiembre del 2018, que resuelve APROBAR la modificación del Reglamento de Organización Funciones - ROF del Gobierno Regional de San Martín; en los términos de la Nota Informativa N°173-2018-GRSM/GRPyP emitido por la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto del Gobierno Regional de San Martín en la que indica en el Artículo 201° numeral 201.1 que las Oficinas de Gestión de Servicios de Salud - OGESS son Órganos desconcentrados de la Dirección Regional de Salud responsables de la gestión sanitaria territorial, la provisión de servicios de salud y de asegurar los servicios de apoyo requeridos por los establecimientos de salud del I y II nivel de atención que conforman la Red Integrada de Servicios de Salud (RISS) del ámbito de su responsabilidad. Todo ello con el objetivo de asegurar las atenciones de salud en función a las necesidades de la población, así como de proponer e implementar en su ámbito políticas, normas y procesos relacionados a la salud. Las Oficinas de Gestión de Servicios de Salud – OGESS son UGIPRES;

Que, los numerales I, II y VI 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, y que la protección de la salud es de interés público por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, garantizando una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, en ese mismo orden de ideas el artículo 123° de la precitada Ley, modificada por la Única Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud







## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

### N° 1067 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Moyobamba, 11 de mayo de 2022.



es la Autoridad de Salud de nivel nacional. Como organismo del Poder Ejecutivo **tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política de salud** y actúa como la máxima autoridad normativa en materia de salud;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, en su artículo 28° dispone que: "Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRESS, sin «perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiere corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias, así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja";



Que, el Decreto Supremo N°030-2016-SA, aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas o privadas y mixtas, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 667-2017/MINSA, se efectuó la publicación del proyecto de 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, públicas, privadas o mixtas, a efecto de recibir sugerencias y comentarios de las entidades públicas o privadas, y de la ciudadanía en general;



Que, mediante **Decreto Supremo N° 002-2019-SA** de fecha 30 de enero de 2019, se 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, públicas, privadas o mixtas.

Que, el presente proyecto de Documento Técnico denominado "**Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias del Hospital**



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

### N° 1067 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Moyobamba, 11 de mayo de 2022.

**II-1 Rioja**", tiene como Objetivo: "Establecer los procesos y procedimientos para la atención oportuna de consultas, reclamos y sugerencias de los usuarios. Y Mejorar la capacidad de respuesta oportuna al usuario".

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General establece en el Artículo 17.- Eficacia anticipada del acto administrativo numeral 17.1 La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción.

Que, con la Nota Informativa N° 016-2022-E.J.S.P/PAUS HOSPITAL II-1 RIOJA, de fecha 16 de abril de 2022, el Responsable de Plataforma de Atención al Usuario, remite el documento técnico denominado **Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias del Hospital II-1 Rioja**, y a su vez con Informe N° 019-2022-Z.M.F.G-/U.G.C/HOSPITAL II-1 RIOJA, de fecha 06 de abril de 2022, el responsable de la Unidad de Calidad remite al hospital II-1 Rioja solicita su aprobación mediante acto resolutivo.

Que, con Oficio N° 561-2022-D/H.II-1-R, de fecha 09 de abril de 2022, el Director del Hospital II-1 remite el **Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias del Hospital II-1 Rioja** al Jefe de la Unidad de Gestión Territorial Rioja, a su vez solicita al director de la Oficina de Gestión de Servicio de Salud Alto Mayo la aprobación mediante acto resolutivo.

Que, mediante Memorando N° 1825-2022-DIRESA-OGESS-AM/D, de fecha 18 de abril de 2022, el Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo, autoriza la proyección de la Resolución Directoral con la finalidad de aprobar el **Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias del Hospital II-1 Rioja**;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por el Director de Gestión Prestacional, debiendo aprobarse el **Manual de Procedimientos para la Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias del Hospital II-1 Rioja**.







## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

**N° 1067 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.**

Moyobamba, 11 de mayo de 2022.

Por las razones expuestas y con el visto bueno del Director de Planificación Gestión Financiera y Administración, Jefe de la Oficina de Asesoría Legal; y el Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo en uso de sus atribuciones conferidas mediante Resolución Directoral Regional N° 508-2020-GRSM/DIRESA/DG, de fecha 19 de noviembre de 2020;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero. - APROBAR** en vía de regularización, y con eficacia anticipada al 01 de enero del año en curso el Documento Técnico: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL HOSPITAL II-1 RIOJA**, el mismo que es anexo adjunto y consta de un total de quince (15) páginas forma parte de la presente Resolución.

**Artículo Segundo. - Encargar** a la Directora del Hospital II-1 Rioja, a través de la Unidad de Calidad del Hospital II-1 Roja, la difusión, implementación, aplicación y supervisión del acotado Plan, informando sus resultados.

**Artículo Tercero. - Notificar**, el acto resolutivo a las áreas correspondientes, con el fin de dar cumplimiento a lo resuelto en la presente.

Regístrese, comuníquese y cúmplase;



  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
U.E. 401 - SALUD ALTO MAYO - OGESS  
.....  
**M.C. Julio E. Alcántara Rengifo**  
DIRECTOR