



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA



RESOLUCIÓN REGIONAL SECTORIAL N° 330-2016-GR.CAJ/DRS-DESP

Cajamarca, 21 ABR 2016

VISTO

El Oficio N° 077-2016-GR.CAJ/DRS-DESP, con Número de Expediente MAD 2201577, de fecha 18 de abril del 2016.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a la Ley General de Salud.- Título preliminar, acápite VI, que establece la responsabilidad del Estado de garantizar la calidad de las prestaciones de salud. Título 1, Art. 2, sobre el derecho de las personas a exigir que los bienes destinados a la atención de salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para mejorar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, de conformidad con la Resolución Ministerial N° 224-2016/ MINSA. Dispone la publicación del Proyecto de "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas" y del Decreto Supremo aprobatorio.

Que, resulta necesario emitir un documento normativo que establezca el Sistema de la atención de Reclamos de los Usuarios en los Servicios de Salud de la Región Cajamarca, estableciendo los procedimientos para la admisión del reclamo, investigación, resultado del reclamo, notificación del resultado al usuario, archivo y custodia del expediente; así como promover la participación ciudadana para contribuir a mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los Establecimientos de Salud.

Estando a lo dispuesto por el Despacho Directoral, y con las visaciones de la Dirección de Atención Integral, Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, Oficina de Desarrollo y Recursos Humanos y la oficina de Asesoría Jurídica, de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, y;

Con las atribuciones conferidas mediante Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y la Ordenanza Regional No. 001-2015-GR.CAJ.CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cajamarca;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Aprobar la Directiva N° 001-2016-GR. CAJ/DRS-DESP-CS 2016, Directiva Regional de Gestión de Reclamos en los Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, que consta de 40 folios, 09 capítulos; que forman parte de la presente resolución.



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA



RESOLUCIÓN REGIONAL SECTORIAL Nº 330-2016-GR.CAJ/DRS.-DESP.

Cajamarca, 21 ABR 2016

Pág: 02



ARTICULO SEGUNDO.- Disponer que la Coordinación de Calidad de la Dirección de Salud de las Personas se encargue de la difusión, implementación y seguimiento del documento aprobado, por el artículo primero de la presente resolución.



ARTICULO TERCERO.- La Oficina de Comunicaciones procederá a publicar la presente resolución en la página WEB de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.-----

Regístrese y Comuníquese.



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

Victor J. Zavaleta Gavidia
M.C. M.D. Victor J. Zavaleta Gavidia
DIRECTOR REGIONAL