



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 03 de Junio de 2019



I. TAGLE L.

VISTO:

El Expediente N° 19-006213-001, sobre designación como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones, conteniendo la Resolución Directoral N° 026-2018-DG-INCN, el Informe N° 0201-2018-INCN/OGC del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Memorando 028-2019-INCN-OGC y el Informe N° 034-2019-OGC/INCN de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Informe N° 169-2019-OAJ/INCN del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, y;



A. CARRASCO

CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II 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, por lo que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones": "Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo 1° del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. (...)";



Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Instituciones Prestadora de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS públicas, privadas y mixtas;

Que, el inciso a) del artículo 7° del Decreto precitado – De las Obligaciones para las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, señala que deben cumplir con lo siguiente: Designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud;

Que, el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en su condición de Institución Prestadora de Servicios de Salud tiene como obligación contar con una Plataforma de Atención al Usuario en Salud para la tramitación de consultas y reclamos, de conformidad con el literal f) del artículo 7° del referido reglamento;

Que, el literal c) del artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado por Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA, dispone que la Oficina de Gestión de la Calidad tiene entre sus funciones, implementar las normas, estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad;



P. MAZZETTI S

Que, en ese contexto, mediante Informe N° 034-2019-OGC/INCN la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita a la Dirección General regularizar con acto resolutivo la designación como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, a la Psicóloga Hirma Dora Chávez Horna, por la renuncia del Rvdo. Padre Pablo Pedro Gonzales Palacios;



I. TAGLE L.

Que, a fin de continuar y garantizar el regular desarrollo de las actividades institucionales, resulta pertinente designar como responsable de la Plataforma de Atención del Usuario y del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas a la Psicóloga Hirma Dora Chávez Horna, con la finalidad de garantizar la implementación de las recomendaciones de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), Órgano de Control Institucional (OCI) y emitir las respuestas de las hojas de Reclamaciones en los tiempos previstos en la norma vigente;



A. CARRASCO

Que, asimismo el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece: "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo 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"; en consecuencia, corresponde realizar la delegación de facultades con eficacia anticipada al 02 de abril de 2019.

Que, estando a lo informado y con la opinión favorable del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

Con las visaciones de la Directora Adjunta, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;



De conformidad con lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Decreto Supremo N° 030-2016-SA y el "Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas", aprobado por Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DESIGNAR con eficacia anticipada al 02 de abril de 2019, a la Psicóloga Hirma Dora Chávez Horna, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Artículo 2°.- DEJAR sin efecto la Resolución Directoral N° 026-2018-DG-INCN de fecha 26 de febrero de 2018, dándole las gracias al Rvdo. Padre Pablo Pedro Gonzales Palacios, por los servicios prestados en favor de la institución.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la difusión y publicación de la presente Resolución Directoral, en la página web del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas
Dirección General

Med. Cir. Pilar Elena Mazzetti Soler
Directora de Instituto Especializado (e.)

PEMS/ACH
Visaciones- copias
DG
D. Adjunta
OGC
OAJ