



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huancavelica, 14 de junio de 2021

**VISTO:** Informe N° 232-2021/GOB.REG.HVCA-DIRESA-HRZCV-HVCA-OGC/eemp, Proveído N° 4663/GOB.REG.HVCA/GRDS-HR-ZCV-HVCA/DG, Proveído N° 7019-2021/HR-“ZCV”-HVCA/OA-UGRH y demás documentos adjuntos, sobre aprobación del Reglamento para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica;

**CONSIDERANDO:**

Que, los numerales I, II y 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, 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, la Ley N° 29571, “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, tiene por finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el código;

Que, mediante Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, se modifica los artículos 15°, 23°, 29° y el segundo párrafo del artículo 37° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud; con el objetivo de precisar el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención y rehabilitación de la salud; así como, el acceso a la información y consentimiento informado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el “Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – LAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas”; con el objetivo de establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por la presunta vulneración del derecho a la salud, y establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud; y con la finalidad de establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, el “Reglamento para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica – 2021”, tiene el objetivo de establecer los lineamientos para el procedimiento general de atención de las consultas y reclamos interpuesta por los usuarios, y establecer conceptos básicos necesarios para el desarrollo de los mecanismos de gestión de consultas y reclamos, definir





## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huancavelica, 14 de junio de 2021



los procesos y procedimientos para la atención oportuna de las consultas y reclamos de los usuarios; asimismo tiene como finalidad promover soluciones oportunas y directas ante la insatisfacción del usuario, con orientación debida y oportuna formulación y evaluación de las consultas y reclamos presentados por los usuarios del Hospital Departamental de Huancavelica;

Que, mediante Informe N° 074-2021/MRH-OGC-HD-HVCA, de fecha 28 de mayo del 2021, la responsable del Área de Plataforma de Atención al Usuario, remite el *Reglamento para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica*, a la Oficina de Gestión de la Calidad, a fin de que solicite la aprobación mediante acto resolutorio; y con Informe N° 232-2021/GOB.REG.DIRESA.HVCA-HRZCV-HVCA-OGC/eemp, de fecha 31 de mayo del 2021, la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita a la Dirección General se apruebe e mediante acto resolutorio el *Reglamento para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica*; por lo que, mediante el proveído de visto se autoriza la emisión del presente acto resolutorio;

Estado a lo ordenado, y;

Con, Visación de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Oficina de Asesoría, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Administración del Hospital Departamental de Huancavelica;

En atención a los considerandos expuestos; según designación mediante Resolución Gerencial General Regional N° 360-2021/GOB.REG.HVCA/GGR; y, en uso de las atribuciones conferidas por el Reglamento de Organización y Funciones de la Unidad Ejecutora N° 401- Hospital Departamental de Huancavelica;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR**, el Reglamento para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Departamental de Huancavelica – 2021, por las consideraciones expuesta y documentos que en calidad de Anexo de (21) folios forman parte integrante de la presente Resolución.-----

**Artículo 2°.- Encargar**, a la Oficina de Gestión de la Calidad de este Hospital el cumplimiento estricto del Reglamento aprobado en el Artículo 1° de la presente Resolución.-----

**Artículo 3°.- Notifíquese**, el presente Acto Resolutorio a las instancias correspondientes del Hospital Departamental de Huancavelica para su conocimiento y demás fines.-----

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA

M. C. Juan Gómez Limaco  
DIRECTOR HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HVCA  
C. M. P. N° 032924