



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA 408 RED DE SALUD SAN FRANCISCO  
PARQUE 04 DE OCTUBRE N°03  
TELEFAX N°325103

## Resolución Directoral

Nº. 00003-2024-GR/GRDS-DIRESA-VERSSAF-DE

Ayna - San Francisco, 03 de enero de 2024.

### VISTO:

El Proveído S/N, del Director Ejecutivo; el Oficio N° 214-2023-GR/DIRESA/UERSSAF/H.A.S./YCLL, de la Directora del Hospital de Apoyo Sivia; y demás actuados sobre el requerimiento de aprobación de las Disposiciones para el Uso y Manejo de Libro de Reclamaciones del Hospital de Apoyo Sivia, y;

### CONSIDERANDO:

Que, por Resolución Ejecutiva Regional N° 788-2012-GR/PRES, se crea la Unidad Ejecutora 408 - Red de Salud San Francisco, siendo un órgano descentralizado de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, encargado de conducir, normar, regular, implementar y controlar el funcionamiento del sistema de salud y dar cumplimiento a las políticas regionales y nacionales acorde a las necesidades y demanda de la población en materia de salud enmarcado en la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución;

Que, mediante el 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, La protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. Asimismo, la información en salud es de interés público. Toda persona está obligada a proporcionar a la Autoridad de Salud la información que le sea exigible de acuerdo a ley. La que el Estado tiene en su poder es de dominio público, con las excepciones que establece la ley;

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, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, teniendo como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, el artículo 11 de las disposiciones antes descritas, señala que corresponde a cada entidad de la Administración Pública informar a las personas sobre la existencia del Libro de



Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos, el cual se debe difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones de las entidades de la Administración Pública, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, el horario y plazo de atención;

Que, mediante el Oficio N° 214-2023-GRA/DIRESA/UERSSAF/H.A.S./YCLL, la Directora del Hospital de Apoyo Sivia requiere la aprobación de las Disposiciones para el Uso y Manejo de Libro de Reclamaciones del Hospital de Apoyo Sivia, por lo que, con proveído del visto el Director Ejecutivo dispone la atención correspondiente de las referidas disposiciones, las mismas que tienen por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud de los usuarios a través de la atención de reclamos, sugerencias y consultas interpuestos por usuarios externos o terceros legitimados, que deseen expresar sus necesidades de atención y su insatisfacción por los servicios, prestaciones o coberturas brindadas en el Hospital de Apoyo Sivia;

Por las razones expuestas y los alcances de las normas citadas, así como del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y, demás preceptos complementarios conexos y vigentes, en uso de las facultades establecidas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 543-2023-GRA/GR, de fecha 29 de agosto de 2023.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR**, las Disposiciones para el Uso y Manejo del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Apoyo Sivia, la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR**, al Hospital de Apoyo Sivia, adopte las acciones administrativas correspondientes para el cumplimiento de las disposiciones aprobadas en el artículo primero.

**ARTÍCULO TERCERO. - TRANSCRIBIR**, a las instancias correspondientes, previa las formalidades de Ley.

**ARTÍCULO CUARTO. – DISPONER**, al Área de Soporte Informático de la Dirección de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional de la Unidad Ejecutora 408 - Red de Salud de San Francisco ([www.rissanfrancisco.gob.pe](http://www.rissanfrancisco.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**DISTRIBUCIÓN:**  
Dirección Ejecutiva UERSSAF  
Dirección de Administración  
Dirección de Salud Pública  
Dirección de Planificación, Presupuesto y Desarrollo Institucional  
Hospital de Apoyo Sivia  
Área de Soporte Informático  
Archivo  
BJAP/ly

GOBIERNO REGIONAL DE ATACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
M.E. 408 RED DE SALUD SAN FRANCISCO  
Mg. Orosia Rubén Palomino Cuba  
DIRECTOR EJECUTIVO