



Dirección General

## RESOLUCION DIRECTORAL

N° 093 2020-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 07 de Agosto del 2020

**Visto;** la Nota Informativa N° 083-2020-OGC-HVLH/MINSA de fecha 29 de Julio de 2020;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficacia del Estado y salvaguarda de los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinde; la misma que podrá ser de forma física o virtual, ubicada en lugar visible y de fácil acceso dentro de la Institución;

Que, mediante 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, estableciendo en la Tercera Disposición Complementaria Final, que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD se aprobara el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuaria de los servicios de salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, artículo segundo incorporó el artículo 3-A al artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones el cual queda redactado en los términos siguientes:

*"Artículo 3-A.-Libro de Reclamaciones en Salud en entidades publicas*

*En caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, públicas; SUSALUD establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisara su cumplimiento. Sin perjuicios de lo señalado, SUSALUD remitirá en los meses de julio y diciembre a la Contraloría General de la República copia de los reportes de las reclamaciones que realicen los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas".*

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 Administrativas 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 y mixtas; siendo su finalidad, establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las 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 literal b) del artículo 9° del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA; establece que para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, tiene la responsabilidad entre otras, la de designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad 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) al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En





ausencia del responsable de PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD.

Que, mediante Resolución Directoral N° 075-2019-DG-HVLH, de fecha 07 de Mayo del 2019, se designó a la TAP. Elma Juanita Llaja Hidalgo Vda. De Castillo, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU);

Que, en el marco del numeral 73.3 del artículo 73° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que cada entidad es competente para realizar tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos;

Que, mediante documento del Visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, refiere que la señora Elma Juanita Llaja Hidalgo, designada mediante Resolución Directoral N° 075-2019-DG-HVLH como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital Víctor Larco Herrera, por motivos de salud ha renunciado a dicha designación y propone se designe en su remplazo a la señora Esther Dionicia Cáceres Barreto; en consecuencia, por convenir a los intereses funcionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, resulta necesario formalizar la designación mediante el correspondiente acto de administración;

Con el visado de la Dirección Adjunta, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital "Víctor Larco Herrera"; y,



De conformidad con las atribuciones previstas en el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA,

#### SE RESUELVE:



**Artículo 1°.- DESIGNAR** a la Sra. **ESTHER DIONICIA CACERES BARRETO**, como **RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO (PAU)** del Hospital "Víctor Larco Herrera".

**Artículo 2°.-** Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 075-2019-DG-HVLH de fecha 07 de Mayo del 2019.

**Artículo 3°.-** La Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital "Víctor Larco Herrera", cumplirá lo que se establece en el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA.



**Artículo 4°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Víctor Larco Herrera ([www.larcoherrera.gob.pe](http://www.larcoherrera.gob.pe)).

Regístrese y Comuníquese

Ministerio de Salud  
Hospital Víctor Larco Herrera

.....  
Med. Elizabeth M. Rivera Chávez  
Directora General  
C.M.P. 24232 R.N.E. 10693

EMRCH//CEPV/JDCFS/MYRV/

- Dirección Adjunta del HVLH
- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Interesada
- Archivo