



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 128 - 2011-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 30 mayo del 2011

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 eficiencia del Estado y salvaguardar 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, el artículo 3° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA dispone que los Órganos Desconcentrados del Ministerio de Salud, como es el caso del Hospital Víctor Larco Herrera, deberán efectuar la apertura del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Decreto Supremo citado en el párrafo precedente y designar al Responsable del mismo, e informar al Director General de la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud;

Que, de acuerdo al artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera, aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada entre otras, la de promover la mejora continua de la atención asistencial hacia el usuario de nuestra institución;

Que, de lo expuesto, es necesario designar al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Víctor Larco Herrera

Con las visaciones del Subdirector General, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración y del Director de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad al artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y con lo previsto en el inciso 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:

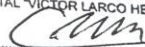
Artículo 1°.- Designar al médico psiquiatra **Jorge José Jacinto Heredia**, Director de la Oficina de Gestión de la Calidad, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Víctor Larco Herrera y del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PC.

Artículo 2°.- El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Institución informará a la Subdirección General al término de cada trimestre, las reclamaciones presentadas, las acciones adoptadas y los resultados obtenidos.

Artículo 3°.- La Oficina de Comunicaciones se encargará de remitir copia de la presente Resolución al Director General de la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud y al Órgano de Control Institucional del Hospital Víctor Larco Herrera; así como de la publicación en el Portal de Internet de la institución;

Regístrese y Comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "VICTOR LARCO HERRERA"


Dr. EDGAR J. MIRAVAL ROJAS
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 19027 R.N.E 8617

EJMR/ELSMB
C. c. Subdirección General
Oficina Ejecutiva de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad
Oficina de Comunicaciones
Oficina de Asesoría Jurídica

