

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

Nº 036 2019-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 27 de Febrero del 2019

Visto; la Nota Informativa Nº 028-2019-OGC-HVLH/MINSA de fecha 13 de Febrero de 2019;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo Nº 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 Nº 027-2015-SA se aprobó el Reglamento de la Ley Nº 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 Nº 030-2016-SA, artículo segundo incorporó el artículo 3-A al artículo 3º del Decreto Supremo Nº 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, asimismo, el acotado Decreto Supremo Nº 030-2016-SA, aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestados o coberturas solicitadas o recibidas de las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, el literal g) del artículo 14º del el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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, aprobado por Decreto Supremo Nº 030-2016-SA; establece las obligaciones de la IAFAS, IPRESS, y UGIPRESS dentro de ellas la designación mediante documento formal emitido



por la máxima autoridad de la institución al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en su Entidad;

Que, mediante Resolución Directoral N° 199-2018-DG-HVLH, de fecha 05 de noviembre del 2018, se ratificó la designación a la TAP. Martha Roxana Gutiérrez Escalante, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU), con el fin de organizar y articular la atención de consultas, reclamos y sugerencias de los usuarios en el Hospital Víctor Larco Herrera;

Que, en el marco del numeral 71.3 del artículo 71° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que 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 del Hospital Víctor Larco Herrera, propone a la TAP. Elma Juanita Llaja Hidalgo, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU); 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. **ELMA JUANITA LLAJA HIDALGO**, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital "Víctor Larco Herrera".


Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 199-2018-DG-HVLH de fecha 05 de noviembre del 2018.

Artículo 3°.- La Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital "Víctor Larco Herrera", cumplirá lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 030-2016-SA.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Víctor Larco Herrera (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

