

Comunicación

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

## RESOLUCION DIRECTORAL

N° 043-2015-DG-HVLH

Magdalena del Mar, /6 de Febrero del 2015

Visto la Nota Informativa N° 011-OGC-HVLH-2015, emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad;

### 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 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 "Victor Larco Herrera", deberán efectuar la apertura del Libro de Reclamaciones, 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 "Victor Larco Herrera", aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, la Oficina de Gestión de la Calidad, es la Unidad Orgánica encargada entre otras, de promover la mejora continua de la atención asistencial hacia el usuario de nuestra Institución;

Que mediante Resolución Directoral N° 513-2014-DG-HVLH, se designó a la Trabajadora Social Lic. Zaida Elizabeth Tapia Davila, personal que labora en la Unidad de SIS-Oficina de Gestión de la Calidad, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Victor Larco Herrera;

Que, en atención al documento del visto, es necesario designar al nuevo Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Victor Larco Herrera;

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 "Victor Larco Herrera", y,

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

### SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar al Bach. JUAN ANTONIO ROJAS UGAZ, personal que labora en la Oficina de Gestión de la Calidad, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital "Victor Larco Herrera" y del cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.





Artículo 2º.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 513-2014-DG-HVLH, y demás disposiciones que se opongan a la presente resolución.



Artículo 3º.- El Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", informará a la Dirección Adjunta del Hospital al término de cada trimestre, sobre las reclamaciones presentadas, las acciones adoptadas y los resultados obtenidos.



Artículo 4º.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones de remitir copia de la presente Resolución al Director General de la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud, así como la publicación en el Portal de Internet de la institución.

Regístrese y Comuníquese

Ministerio de Salud  
Hospital "Víctor Larco Herrera"

.....  
Med. Cristina Equiguren Li  
Directora General  
CMP 17899 RNE 8270

CAEL/JRSG/MYRV

- Dirección General de Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud
- Dirección Adjunta del HVLH
- Oficina de Administración
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Interesados
- Archivo