

PA6:WEB

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

### RESOLUCION DIRECTORAL

Nº 075 2019-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 07 de Mayo del 2019

**Visto;** la Nota Informativa Nº 067-2019-OGC-HVLH/MINSA de fecha 29 de Abril 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, mediante Decreto Supremo Nº 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 9º del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo Nº 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° 036-2019-DG-HVLH, de fecha 27 de Febrero del 2019, rectificadora por Resolución Directoral N° 046-2019-DG-HVLH 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 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, hace mención al Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud y se incluya en la Resolución que Designa Responsables de Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital Víctor Larco Herrera; en consecuencia, por convenir a los intereses funcionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, resulta necesario incluir dicho dispositivo en la resolución que ratifica servidora designada, toda vez que ya entro en vigor su vigencia;

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°.- RATIFICAR** a la Sra. **ELMA JUANITA LLAJA HIDALGO VDA. DE CASTILLO**, como **RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO (PAU)** del Hospital "Víctor Larco Herrera".


**Artículo 2°.-** Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 036-2019-DG-HVLH de fecha 27 de Febrero del 2019 y Resolución Directoral N° 046-2019-DG-HVLH de fecha 07 de Marzo de 2019.

**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° 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