



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 083 2019-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 17 de Mayo del 2019

Visto; la Nota Informativa N° 067-2019-OGC-HVLH/MINSA de fecha 29 de Abril de 2019;

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 o 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 la 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 artículo 7° del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA; establece que las IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, tiene la obligación de cumplir entre otros con lo siguiente: Literal a) Designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), o Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS) al responsable del Libro de Reclamaciones en salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;



Que, mediante Resolución Directoral N° 200-2018-DG-HVLH, de fecha 05 de Noviembre del 2018, se ratificó la designación a la TAP. Lic. Yovana Gladys Gallozo Contreras, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del 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, 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 Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud 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 a la 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 Lic. **YOVANA GLADYS GALLOZO CONTRERAS**, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD** del Hospital "Víctor Larco Herrera".


Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 200-2018-DG-HVLH de fecha 05 de Noviembre del 2018.

Artículo 3°.- La Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud 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).

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

