



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 008 2022-DG-HVLH/MINSA

Magdalena del Mar, 2/ de enero del 2022

Visto; el expediente N° 2200001211, que contiene la Nota Informativa N° 016-2022-OGC-HVLH/MINSA de fecha 19 de enero de 2022, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad;

CONSIDERANDO:

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 aprueba 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° 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 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 de 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 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Que, mediante Resolución Directoral N° 083-2019-DG-HVLH de fecha 17 de mayo de 2019, se ratificó la designación a la servidora Lic. Yovana Gladys Gallozo Contreras, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Víctor Larco Herrera;

Que, en el marco del numeral 73.3 del artículo 73° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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, propone se designe a la servidora Marjorie Sheila Villavicencio Bardales, como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud; 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 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA,

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- DESIGNAR a la servidora **MARJORIE SHEILA VILLAVICENCIO BARDALES**, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD** del Hospital "Víctor Larco Herrera".

Artículo 2º.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 083-2019-DG-HVLH de fecha 17 de mayo de 2019.

Artículo 3º.- La Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital "Víctor Larco Herrera", cumplirá conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 002-2019-SA.

Artículo 4º.- 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

