

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

# RESOLUCION DIRECTORAL

N° 068 2022-DG-HVLH/MINSA

Magdalena del Mar, 16 de mayo de 2022

**Visto;** el expediente N° 2200001211, que contiene la Nota Informativa N° 067-2022-OGC-HVLH/MINSA de fecha 27 de abril 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 literal b) del artículo 9° del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo N° 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° 008-2022-DG-HVLH, de fecha 21 de enero de 2022, se designó a la servidora Marjorie Sheila Villavicencio Bardales, como responsable de 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 Clorinda Ríos Escobedo, 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, el 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 servidora **CLORINDA RIOS ESCOBEDO**, como **RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES** del Hospital "Víctor Larco Herrera".

**Artículo 2°.-** Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 008-2022-DG-HVLH/MINSA de fecha 21 de enero de 2022.

**Artículo 3°.-** La Responsable de Libro de Reclamaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", cumplirá lo que se establece en el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por 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//YRV/

- Dirección Adjunta del HVLH
- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina de Gestión de la Calidad
- **Oficina de Comunicaciones**
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Interesada
- Archivo

