



Resolución Directoral

Lima, 03 de Abril de 2018

VISTO: El Expediente Administrativo Registro N° 001807-2018, que contiene el Memorandum N° 114-DG-N°0190-2018-DA-HNDM, de fecha 19 de marzo del 2018;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámite y servicios que se les brinde, el cual deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicados en un lugar visible y de fácil acceso; para tal efecto las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tiene los usuarios para solicitarlo cuando consideren conveniente;

Que, en el artículo 3°-A, del antes mencionado dispositivo legal, incorporado por el artículo 2°, del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, ha dispuesto que, en el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas, 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 supervisará su cumplimiento. Sin perjuicio 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° 030-2016-SA, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de la Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud- IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud - UGIPRES, Públicas, Privadas y Mixtas, con el objetivo de establecer procedimientos para la atención de las quejas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas;

Que, el artículo 7° de la norma antes citada, establece las obligaciones de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, dentro de ellas la designación de un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud; asimismo en el literal g) del artículo 14° de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud - PAUS, se dispone el cumplimiento de la designación mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de la institución al responsable del PAUS que tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en la Entidad;

Que, mediante el artículo 1° de la Resolución Directoral N° 0104-2015 D-HNDM, de fecha 11 de marzo del 2015, se designó como responsable del Libro de Reclamaciones al Jefe de la Oficina de Comunicaciones;



HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO" - IGBE
EQUIPO DE TRABAJO DE INFORMATICA

05 ABR. 2018

RECEPCION
FIRMA

HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
OFICINA DE ESTADISTICA
E INFORMATICA

04 ABR. 2018

Sr. J. L. Danes

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

04 APR. 2018

Sr. Julio ACARO RIVAS

Que, mediante Resolución Administrativa N° 014-2017/OP-HNDM, de fecha 17 de enero del 2017, se asigna con eficacia anticipada al 06 de diciembre del 2016, a la Abogada Dalila Margot GARCÍA COLLANTES, Auditor I- Nivel SPD, las funciones como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional "Dos de Mayo", las mismas que serán revocadas por la presente Resolución Directoral;



Que, mediante Memorandum N° 114-DG-N° 190-2018-DA-HNDM, de fecha 19 de marzo del 2018, la Dirección General, ha dispuesto se designe como Responsable del Libro de Reclamaciones, del Hospital Nacional "Dos de Mayo" a la Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Con las visaciones del Director Adjunto, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de administración, de la Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y la Resolución Ministerial N° 696-2008/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo";

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Revocar la Resolución Directoral N° 0104-2015/D/HNDM, de fecha 11 de marzo del 2015 y la Resolución Administrativa N° 014-2017/OP/HNDM, de fecha 17 de enero del 2017.

Artículo 2°.- Asignar como Responsable del Libro de Reclamaciones, del Hospital Nacional "Dos de Mayo" a la Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, por las razones que se exponen en los considerandos de la presente resolución.

Artículo 3°.- Asignar como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, del Hospital Nacional "Dos de Mayo" a la servidora civil Abg. Dalila Margot GARCÍA COLLANTES, quien tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en Hospital Nacional "Dos de Mayo".

Artículo 4°.- La Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática de la Institución dispondrá la publicación de la presente resolución directoral en el portal institucional del Hospital <http://www.hdosdemayo.gov.pe>.



Regístrese, comuníquese y publíquese;



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

- RDMKO/CECQ/JJMA/GLDF/RPA/JEVT/dl
- Cc.
 - Dirección General
 - Dirección Adjunta
 - Oficina Ejecutiva de Administración
 - Gestión de la Calidad
 - Oficina de Asesoría Jurídica
 - Oficina de Estadística e Informática
 - Interesados
 - Archivo

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
El presente documento
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

04 FEB. 2018

SE HUIA AGARO RIVAS
FEDATARIO