



# Resolución Directoral

Lima, 23 de ~~Noviembre~~ 2018

Visto el Expediente N° 18-042786-001, conteniendo la Nota Informativa N° 048-2017-O.C/HNHU, del Jefe de la Oficina de Comunicaciones, solicitando la designación del responsable titular y suplente del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

## CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el artículo 2° del acotado Decreto Supremo, define al "Usuario" como la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 55° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la Administración Pública. Asimismo señala que el "reclamo" es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en la Ley N° 27444;

Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en los cuales los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado (...) El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente;

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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, publicas, privadas y mixtas, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las IAFAS, IPRESS o que dependan de la UGIPRESS, publicas, privadas o mixtas;



Que, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA, señala que el Director General del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene entre otras funciones generales: literal c) Asegurar la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo;

Que, con Resolución Directoral N° 020-2017-HNHU-DG de fecha 3 de febrero de 2017, se designó al responsable titular y suplente del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Estando a lo propuesto del Jefe de la Oficina de Comunicaciones en la Nota Informativa N° 048-2018-OC/HNHU y a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 637-2018-OAJ/HNHU;

Con el visado del Jefe de la Oficina de Comunicaciones y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De acuerdo a las facultades establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Designar como responsables del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue al personal que se detalla a continuación:

Nombre	Cargo	Condición
Esmeralda Icha Espiritu Orellana	Auxiliar Asistencial CAS	Responsable Titular
Ana Lucía Gonzales Naveros	Técnica de Enfermería CAS	Responsable Suplente

**Artículo 2°.-** Las trabajadoras mencionadas deberán cumplir y hacer cumplir la normatividad vigente, bajo responsabilidad, informando mensualmente sobre sus actividades a la Oficina de Gestión de la Calidad de la Institución, para los fines del Control Interno y trámites administrativos pertinentes.

**Artículo 3°.-** Dar término a la Resolución Directoral N° 020-2017-HNHU-DG de fecha 3 de febrero de 2017.

**Artículo 4°.-** Disponer que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital.

**Regístrese y comuníquese.**

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Nacional "Hipólito Unánue"

Dr. Luis W. MIRANDA MOLINA  
DIRECTOR GENERAL (e)  
CMP N°27423

- LWMM OACH/  
DISTRIBUCIÓN.  
( ) Dirección Adjunta  
( ) Ofic. Comunicaciones  
( ) Ofic., Asesoría Jurídica  
( ) OCI  
( ) Archivo.

TAP. ELVA YOLANDA GALARZA CASTRO  
FEDATARIA  
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE  
Válido para uso Institucional

26 NOV. 2018

El presente documento es  
COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
que he tenido a la vista